GRAHAM DAVIES

فــن العرض والتقديم



فن العرض والتقديم

تقنية "عقلة الأصبع"

تجعلك المتحدث الأفضل

حقوق الطبعة الإنجليزية



English Edition Copyrights

The Presentation Coach
Capstone Publishing Ltd. (A Wiley company),
The Atrium, southern Gate, Chichester,
West Sussex, PO19 9SQ,
United Kingdom

حقوق الطبعة العربية

عنوان الكتاب: فن العرض والتقديم
تأليف: جراهام جافيز
ترجمة: زكريا القاضي
الطبعة الأولى
سنة النشر: 2019
الناشر: المجموعة العربية للتدريب والنشر
8 أ شارع أحمد فخري - مدينة نصر -
القاهرة - مصر



تليفون: 23490242 (00202)
فاكس: 23490419 (00202)
الموقع الإلكتروني www. arabgroup. net. eg
E-mail: info@arabgroup. net. eg
E-mail: elarabgroup@yahoo. com

فن العرض والتقديم/ تأليف: جراهام دافيز؛ ترجمة: زكريا القاضي، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2019 - ط1
319 ص: 24x17 سم.
الترقيم الدولي: 9-139-722-977-978
1 - المسرح - نقد
أ - القاضي، زكريا (مترجم)
ب - العنوان
ديوي: 015,792
رقم الإيداع: 2019/15643

تنويه هام:

إن مادة هذا الكتاب والأفكار المطروحة به تعبر فقط عن رأي المؤلف - ولا تعبر بالضرورة عن رأي الناشر الذي لا يتحمل أي مسئولية قانونية فيما يخص محتوى الكتاب أو عدم وفائه باحتياجات القارئ أو أي نتائج مترتبة على قراءة أو استخدام هذا الكتاب.

منحة الترجمة
Translation Grant
صندوق منحة الشارقة للترجمة
Sharjah Translation Grant Fund

فن العرض والتقديم

تقنية عقلة الإصبع

تجعلك المتحدث الأفضل

تأليف

جراهام دافيز

ترجمة

زكريا القاضي

الناشر

المجموعة العربية للتدريب والنشر



2019

بسم اللـه الرحمن الرحيم

المحتويات

لماذا يتحتم إصدار كتاب آخر
عن فن العرض والتقديم

طـوال العشريـن سـنة الماضـية، ظللـت أمـزج بـين أدوار المتحـدث المحـترف ومستشـار العـرض وتـدريب النـاس عـلى كيفيـة إيصـال الرسـالة المنطوقـة لـديهم إلى جمهورهم، أداءً ومضمونًا.

لقـد أجريـت أول حـديث لى - أمـام جمهـور مسـتمعين - وأنـا فى الثالثـة عشرة مـن عمـرى، ولم أكـن وقتهـا متألقًـا فـيما يخـص غـرض الحـديث أو هيبـة الظهـور أمـام جمهـور؛ لأننـى كنـت بالفعـل أؤدى ذلـك في مسـابقات متعلقـة بالتحـدث بالإنجليزيـة أمـام جمهـور منـذ أن كـان عمـرى عشر سـنوات.. وعـلى أيـة حـال، فـإن هـذه المسـابقات كانـت تتضـمن: تعلـم الشـعر، الاستشـهاد بعبـارات مـن الإنجيـل أو بمشـاهد مـن مسرحيـات. ولم أكـن مضـطرًا إلى ابتـداع لغتـي أو مفـرداتي الخاصـة بي. وفجـأة، عنـد اضـطرارى لأن أكـون مطالبًـا باسـتخدام لغتـي وكـل مـا يصـدر مـن فمـي مـن مفـردات، بـدأت وقتهـا، اشـعر بـالخوف.. لم ينتبـانى خـوف مـن التحـدث في حـد ذاتـه، ولكـن لـديَّ خوف من الإعداد لهذا التحدث.

لقـد أقنعتنـي تلـك الخـبرة الطفوليـة بمـدى الحاجـة إلى عمليـة الإبـداع، التـي يمكـن أن

تعتمــد عــلى توليــد مــادة مــؤثرة وذات نتيجــة؛ إننــي لا أود أن ينتابــك ذلــك الشــعور بــالغرق؛ الــذي يــنجم عنــه تقلصــات مؤلمــة في المعــدة، والــذي ينتابــك حالمــا تجلــس في مواجهــة ورقــة فارغــة أو شاشــة حاســوب خاليــة، وســؤال يعصــف بتفكــيرك، مــؤداه: « كــل ما في الأمر أني لا أعرف من أين أبدأ ».

فــيما بعــد، وفي مرحلــة الجامعــة، وكعضــو مســتمع، في قســم الاجــتماع بجامعــة كــامبردج، اســتمعت إلى بعــض الأحاديــث الرائعــة مــن نوعيــة متباينــة للغايــة مــن المتحــدثين العظــام، تــتراوح مــن "إنــوك بوويــل" إلى "بــارى همفريــز". وحتــى عــلى الــرغم مــن إدراكى بــأننى كنــت غالبًــا أســتمع إلى الصــفوة المتألقــة مــن المتحــدثين، إلا أنــه كــان أمــرًا عاديًــا أن اكتشــف أنــه مــن الصــعب عــلىَّ أن أتــذكر مــا كــانوا يقولونــه في اليــوم التــالى لاســتماعى إلــيهم - أو حتــى لعــدة دقــائق محــدودة مــن انتهــاء حــديثهم - وكــان المستمعون الآخرون يخبروننى بأنهم عانوا من المشكلة نفسها.

لــذا، فــإننى حاولــت - كطريقــة لتحســين خــبرتى الاســتماعية - أن ألخــص وأُبلــور أجمــل وأهــم ماكــان المتحــدثون الضــيوف يقولونــه... عنــدما أســتمع إلــيهم، وبتلــك الطريقــة، اســتطعت أن أتــذكر وأقــف عــلى «النقــاط الأعظــم تــاثيرًا» في حــوارى مــع الآخــرين.. وفي نهايــة الأمــر، اســتطعت بالفعــل تحديــد « النقــاط الأكــثر روعــة » في أى حديث يتم أمامى.

وسرعــان ماأدركــت أن كَبْسَــلة (يقصــد المؤلــف وضــع نقــاط الحــديث/ الخطبــة في كبســولات مركــزة بمــا فيهــا مــن مضــامين - المــترجم) الحــديث/ الخطبــة أو مضــمونها في عبــارات محكمــة نافــذة، يــؤتى ثمــاره المرجــوة: «إعــداد» كآليــة تماثــل في أهميتهــا ودورهــا آليــة الاســتماع، وبــدأت تــدريجيًا في إدراج ذلــك المفهــوم ضــمن (الأحاديــث/الخطــب) التي أكتبها لنفسي وللآخرين.

وفي وقــت لاحــق، لإنهــاء دراســتى في كــامبردج، كنــت أقــوم بإلقــاء حــديثين أو ثلاثــة أحاديــث أســبوعيًا، وأقــدم النصــيحة لأنــاس آخــرين عديــدين فــيما يتعلــق بالأحاديــث التــي

يلقونهـا والأنشـطة المرتبطـة بهـا، ولأننـى كـذلك كنـت أمـارس العمـل«محـام» فقـد كنـت أقـوم بـأداء أحاديـث أدبيـة يوميـة، كمرافعـات، في المحكمـة. ومهـما يكـن مـن أمـر، كنـت أدقـق فـيما كـان يتحـتم عـليّ أن أقولـه، دون أن أعـرف - حقيقـة - الوسـيلة أو الأسـلوب الأكثر فعالية وتأثيرًا للقيام بذلك.

في عـام 1994م، تلاقيـت و"دان بونـد"، وأسسـنا معًـا المكتـب الاستشـارى لفـن تقـديم الأحاديـث / الخطـب الحيـة (أى المبـاشرة والتـي تحـدث لحظتهـا أمـام جمهـور، ودون تسـجيل - المـترجم)، لقـد كانـت خلفيـة "دان" في تقـديم الأحاديـث / الخطـب تتعلـق بفنيـات إدارة التقـديم المسرحـى (أى خطبـة / حـديث عـلى خشـبة مسرح) وإدارة المـؤتمرات.. وهـي بشـكل مـا أو آخـر - مختلفـة عـن الاتجـاه أو المـدخل الـذى دلفت منه إلى لعبة العرض.

لقـد ظللنـا نعمـل معًـا سـنوات عديـدة مـن الاستشـارية والتـدريب عـلى العـرض، إلا أننـا كنـا نعلـم أن مانقدمـه مـن نصـائح، لم يكـن ليتعـدى صـقل شـكل العـرض وتلميعـه، أكثر مـن كونـه قاصـدًا محـور العـرض ذاتـه ومضـمونه؛ لـذا، قمنـا بتنفيـذ وعمـل مجموعـة ضـخمة مـن الأبحـاث المتعلقـة بتقنيـات العـرض، والتـي كانـت سـائدة وذات ذيـوع وانتشار في ذلك الوقت.

لقـد كنـا نشـعر بـالأمرين المتناقضـين معًـا: (التشـجيع والإحبـاط)، مـن الحقيقـة، والتـي كـان مؤداهـا: أننـا لم نتلـق - بالفعـل - نصـيحة، يعتـد بهـا، مـن جهـة أى مؤلـف. وكـان الاسـتثناء متمـثلًا في الجـزء الأول مـن كتـاب، ألفـه "سـاندى لينفـر" بعنـوان « تحـدث واحصـل عـلى نتـائج » عـام 1991م؛ لقـد أظهـرت فهـمًا عميقًـا للجمهـور، كجـزء أسـاسى، مـن التحـدث إلـيهم ليتقبلـوا رسـالة المتحـدث، وهـذا بالفعـل يكـون حسًـا مـدركًا لدينًا؛ لأنه كان اتجاهًا محوريًا في تدريبنا الذى نقوم به للآخرين.

لقـد أعطـت المؤلفـة اصـطلاحًا لمـا أسـميته بــ «قبـول الجمهـور (المسـتمعين) لرسـالة المتحـدث»، اطلقـت عليـه «النقطـةx » بيـنما نحـن نفضـل الطريقـة التـي تسـتخدم تلـك النقطـة،

بشـكل أو بـآخر ؛ لـذا أطلقنـا عـلى تلـك النقطـة مصـطلح « النتيجـة »، الإ أن إشـارتها إلي وجـود «خريطـة مـا» ووجـود «رحلـة مـا» للجمهـور، حسـب معـالم هـذه الخريطـة، قـد توافقت - إلي حد بعيد - مع تجربتنا وخبرتنا الذاتية.

وعـلى أيـة حـال، فـإن مفهومهـا عـن «الرسـالة» لم يكـن محكـمًا بدرجـة كافيـة.. لقـد شـعرنا بـأن هنـاك حاجـة لأن يكـون المفهـوم أكـثر دقـة وتماسـكًا فـيما يتصـل بـالمحور الأسـاسى لعمليـة الإعـداد للعـرض، كـما أن منهجهـا للكلـمات الافتتاحيـة للعـرض لم يلـق قبـولًا لـدينا؛ حيـث كـان يشـجعك عـلى نحـت الأقـوال المتعارضـة، أو التـي لاتخطـى بقبـول عـام واتفـاق حـول مضـمونها، وأنهـا تفضـل بـدلًا مـن ذلـك أن تخـبر مـن تتحـدث إلـيهم بشيء هم يعرفونه - أو يتفقون عليه - بالفعل.

وعنـــدما تنـــاول كتابهـــا مســـألة البـــدء في العـــرض، لم نكـــن مرتـــاحين إلى تأكيـــدها لأهميـــة تمرينـــات التـــنفس والصـــوت؛ لأننـــا كنـــا نعلـــم أن هنـــاك عـــددًا محـــدودًا مـــن العمـلاء، ممـن لـديهم الوقـت أو الانتبـاه الكـافى للقيـام بـذلك - عـلى أرض الواقـع - عنـد تحدثهم بالفعل.

ولكـــن كيـــف يمكننـــا التأكـــد مـــن أن الجمهـــور لايقـــف - أبـــدًا - عـــلى بُعـــد خطـــوة واحـــدة مـــن الممـــر، أو الطريـــق الحاســـم المـــفضي إلى التنـــوير؟ لايوجـــد دليـــل واحـــد مـــن منظومـــة الأدلـــة التـــي في الســـوق، يمكنهـــا أن تقـــدم الحقيقـــة أو القـــول الفصـــل في هـــذا العـدد. ومـن الناحيـة الموضـوعية، فـالأمر بسـيط للغايـة، إذ تعـد العمليـة الخطيـة لإعـداد العـرض أقـوى الوسـائل المسـتخدمة للتأكـد مـن موقـع الجمهـور بالنسـبة للحظـة التنـوير.. إن كـــل شىء جربتـــه في "كـــامبردج"، وفي الأحاديـــث التـــي قمـــت بهـــا بـــنفسى، وفي مجـــال التـدريب عـلى العـرض، قـد أوصـلنى إلي تلـك النقطـة التـي علمتنـى أن إيجـاد أو إبـداع محتـوى (لحـديث/ خطبـة) يجـب أن يـتم مـن خـلال مـدخل يتسـم بالأسـلوب التنظيمـى الأكثر أبعادًا وانتشارًا.

وفي هـذا الكتـاب.. سـوف أبـين لـك تلـك الطريقـة المحكمـة التـي ابتـدعتها أنـا ودان، وقمنـا بتنميتهـا طـوال خمسـة عشر عامًـا، ويمكـن لهـذه الطريقـة المحكمـة أن تسـاعد أى

شـخص عـلى إعـداد العـرض وتقديمـه.. لقـد كـان مـدخلنا المتميـز يتضـمن "اسـتخدام الشـكل الخطـى الأنبـوبى في العـرض "، والـذى يجـبرك عـلى تبنـى مـدخل إبـداع أو تكـوين العـرض في خـط مبـاشر، كـما أنهـا تسـاعدك في إبـداع العبـارات التـي يمكـن تـذكرها أو تكرارهـا، فـيما أطلـق عليـه «عبـارة حاكمـة» والتـي مـن خلالهـا يـتم الـتحكم في كتابـة المحتـوى.. سـوف نوضـح لـك الكيفيـة التـي يـتم بهـا اسـتخدام مرشـحات خاصـة لتحويـل المحتـوى المسَّـودة إلى محتـوى نهـائى (صـالح للعـرض).. لقـد انتصرنـا للعبـارات التـي تـتم صـياغتها ذات النغمـة الحـادة (الملفتـة للاهـتمام)، والتـي تسـمى عبـارات «قـف واسـتمع»، تلـك العبـارات التـي تسـتأثر بـالاهتمام خـلال فقـرات العـرض، مـن بدايتـه إلى نهايته.

وكـل هـذا يمتـزج مـع بعضـه الـبعض، مـدعمًا بإمكانـات "البـاور بوينـت"، ومضـافة إليهـا كـل المقترحـات العمليـة البنـاءة مـن قبـل النخبـة الأولى المتميـزة لمجموعـة المتحـدثين المحترفـين العالميـة لمجموعـة (واريـن إيفـانز)، ومتنوعـة بنصـائح إحصـائية ذات قيمة عالية فيما يتصل بقوة العرض والمحافظة على روح الدعابة.

لقـد قمنـا بتأسـيس وترسـيخ ذلـك الـنمط الخطـى الأنبـوبى في العـرض، خـلال الوقـت الـذى أمضـيناه في تـدريب مجموعـات مـن شركـات مختلفـة وآلاف الأفـراد.. ومـن بـين عملائنـا مؤسسـات: آى بى إم، فـورد، ومجموعـة KPMG، والبنـك الألمـانى، وتيسـكو، وفودافـون، بالإضـافة إلى عديـد مـن السياسـيين، وأصـحاب الاحتفـالات الخاصـة والرياضـيين الأوليمبيـين، وكانـت النتيجـة متمثلـة في عمليـة، نطلـق عليهـا طريقـة «عقلـة الإصـبع» المجـردة، والتـي أثبتـت جـدواها لـدى عديـد مـن النـاس، في عديـد مـن المواقـف، كـما يمكنهـا بالتأكيـد أن تكـون ذات جـدوى بالنسـبة لـك. يجـدر التنويـه إلى أن تسـمية «عقلـة الإصـبع» إشـارة واضـحة إلى اعـتماد هـذه الطريقـة عـلى جزيئـات بسـيطة يسـهل اسـتيعابها، ولكنهـا سـابقة بشـكل سريـع مكثـف، بمـا يضـمن أن اسـتيعابها جـزءًا فجـزءًا يضمن فهم الطريقة بالكامل.... المترجم.

الفصل الأول

الأساسيــات

أنــت غالبًــا تعـرض أكـثر مـما تفكـر؛ إذ إن الأمـر لـن يسـتلزم أن يتضـمن وقوفـك في مواجهــة جمهــور مــن الجالســين، وعــلى الــرغم مــن أن القاعــدة العامــة في الأعــمال التجاريــة هــي أن الســيناريو الفعــال هــو الــذى يحــدث أكـثر إثـارة ممكنــة لأكـثر عـدد ممكـن مـن النـاس ولأطـول وقـت ممكـن، وفي الحقيقـة، في المكـان الـذى تعمـل بـه، أو أي نطـاق يتجـاوزه، فإنـك - في كـل وقـت - تحـاول تغيـير وجهـة نظـر شـخص مـا باسـتخدام كلمات منطوقة.

يعتــبر العــرض نشــاطًا يوميًّــا، فتلــك العــروض التــي تــؤدى غرضــها جيــدًا، هــي التــي تصـعد إلى قمـة أدائهـا المهنـى، إن العـرض يماثـل نشـاطًا مهـمًا لايجـب أن يـترك القيـام بـه للمصــادفة. في عــام 2010م، كانــت الانتخابــات العامــة البريطانيــة، صــاحبة أداء العــرض الفــائق والأبــرز - بشــكل غــير متوقــع - عــن طريــق بنــك خليجــي، في تلــك الحــوارات التليفزيونيــة التــي أجراهــا الــديمقراطيون الأحــرار مــن "أوبيفيــون" إلى مقــر الحكومــة، كــما كانــت أيضًــا بالنســبة لــه ثــانى أكـثر مهمــة فاعلــة ومهمــة في الــبلاد.. إن التقنيــات الــواردة في هــذا الكتــاب يمكنهــا أن تجعــل التواصــل الشــخصى المتميــز حقيقــة يقينيــة بــدلًا مــن كونهــا «يانصــيب» (مصــادفة) ســواء أكنــت رئيسًــا للــوزراء أم مــديرًا للإنتــاج، أم واعظًا، أم معلمًا في مدرسة ابتدائية.

إن هـذا الكتـاب يتعامـل مـع نوعيـة متغـايرة، واسـعة النطـاق، مـن سـيناريوهات العـرض، فهـى قـد تحـدث بانتظـام بالنسـبة لـبعض النـاس، وبالنسـبة للآخـرين، فـإن الـدعوة إلى التحـدث يمكـن أن تحـدث لأى منـا بشـكل غـير متوقـع، وهـي تتطلـب قـدرًا ضـخمًا مـن الفكـر، وقـدرًا هـائلًا مـن العنايـة في الإعـداد، منهـا عـلى سـبيل المثـال عنـدما يطلـب منـك أن تلقـى كلمـة مـديح..(يحـدث هـذا لـدى الغـربيين، عنـدما يحضرأحـدهم جنـازة مـا - المـترجم)، وعـلى أيـة حـال، فـإن لـدى شـكًا أنـك سـوف تقـرأ هـذا الكتـاب، لمجـرد أنـك ترغـب في تحسـين أدائـك في المواقـف التـي تحتـاج منـك عرضًـا أو حـديثًا، وهـي مواقـف لايزيـد فيهـا عـدد مـن تـواجههم أو تتحـدث إلـيهم عـن خمسـة أشـخاص!! وفـيما يـلى مـن تتـابع فصـول الكتـاب، سـوف تجـد أن الفصـول السـت الأولى تركـز عـلى هـذا السـيناريو؛ أى سـنبدأ عـبر بقيـة هـذا الفصـل والفصـول الخمسـة التاليـة في توضـيح مـا يسـمي بــ «العـرض الرسـمى»، وبمجـرد مـا أن تـتقن هـذا الـنمط مـن السـيناريو، فإنـه بإمكانك إتقان أى من المواقف الأخرى، التي يتم تناولها في الفصول الأخرى.

ولـكى نسـاعدك عـلى أن تحقـق النجـاح فـإن طريقـة «المجـرد» التجريديـة سـوف تسـتخدم الـنمط الأنبـوبى مـن الإعـداد؛ حيـث يمكنـك السـير عـبره بـأقصى درجـة ممكنـة من السرعة وأقل حد ممكن من القلق.

إن منهجيـة «خطـوة.. فخطـوة» التـي يتبناهـا الكتـاب، والتـي يـتم فيهـا تجريـب واختبـار كـل خطـوة واردة منهـا، سـوف تسـمح لـك بالتوصـل إلى نتـائج تجعلـك فخـورًا بنفسـك، في كـل مـرة تقـوم فيهـا بـالعرض.. حقًّـا، لـيس مـن المحتمـل أنـك سـتتفوق عـلى الآخـرين دائمًـا، ولكنـك سـتجد نفسـك دائمًـا في نقـاش، وسـتواجه دائمًـا كـذلك كـل تحـدًّ معـرفى،يمكن أن يواجهـه متحـدث عـارض، الإ أن هـذه الطريقـة التجريديـة سـوف تمنحك أفضل فرصة متاحة للنجاح.

طريقة عقلة الإصبع .. لماذا التجريدية ؟

إننــى اســتخدم هــذا المصــطلح لأنــك بحاجــة إلى أن تقاتــل بشــكل منســق متواصــل؛ مــن أجــل الحصــول عــلى ميــزة الاســتئثار بــاهتمام جمهــور المســتمعين؛ إنــك لاتقاتــل ضــد الــذين يجلســون في مواجهتــك، يســتمعون إليــك.. ولكنــك تقاتــل ضــد كــل الحقــائق والأرقــام الأخــرى التــي لــديهم في عقــولهم، في أيــة لحظــة، ولمــدة دقــائق محــدودة، فإنهــا معلوماتك واتجاهك، هما اللذان يجب أن يحظيا بالارتقاء والانتصار.

إن «عقلــة الإصــبع» المقاتــل يســتخدم سلســة واســعة النطــاق مــن التقنيــات الصــدامية غــير الاصــطلاحية (أى التــي لايتفــق عــلى اصــطلاحها - المــترجم) ؛ بهــدف الحصــول عــلى النتــائج التــي يحتاجهــا، دون أن يكــون متقيــدًا بمجموعــة مقيــدة مــن القواعــد، وبالأســلوب نفســه، فــإن العــارض بطريقــة «عقلــة الإصــبع» التجريديــة لــيس مقيــدًا باســتخدام نمــط أو أســلوب "مــاركيز كــوينز بــارى "مــن حيــث « المــوت بالطلقــة المميتــة ». (لا يقصــد المؤلــف أن يصــل العــارض أو المتحــدث إلى هدفــه مــن عرضــه أو حديثــه بــالتركيز عــلي الهــدف الــرئيسى مــن العــرض أو الحــديث دون اعتبــار لأى آثــار جانبية تنجم عن ذلك - المترجم).

إن هــذا يــفسر ســبب كــون الجوانــب أو الأبعــاد المحوريــة للتــدريب، الــذى أقــوم بــه، تتضــمن - عــلى وجــه الدقــة - اتجاهًــا موجَّهًــا؛ حيــث إن المــنهج الصــارم الــلا متماثــل المتبــع يتضــمن مطالبتــك بــأن تمضى قــدمًا عــبر « الــنمط الأنبــوبى للإعــداد »، في كــل مــرة، تود أن تتحدث فيها.

إن الخاصــية الرئيســة المتميــزة للــنمط الأنبــوبى، تكمــن في أنهــا تفــرض نمطهــا ونظامهــا عليــك دون أن تعــوق إبــداعك في النقــاط التــي يســتدعى فيهــا الوضــع أن تكــون مبــدعًا.. قــد لاتكــون المنهجيــة المســتخدمة ضــمانة كليــة (يتعــين عــلىّ أن أتــرك بعضًــا مــن المســئولية عــلى كاهلــك!)، ولكنهــا بالتأكيــد ســوف تصــل إلى العقــد المطلــوب مــن العمليــة؛ بما يجعلك عارضًا حقيقيًّا.

التحدى:

قد يكون لديك توجس أو رهبة في تقديم عرض ما، ولكن ضع في اعتبارك دائمًا أن جمهور المستمعين لديهم ذلك التوجس، وتلك الرهبة من الاستماع إلى المتحدثين، وربما أكثر؛ إذ يخشون بداية أن يضيع عليهم الوقت سدى (بلا فائدة)، كما أنهم يقلقون أن يكونوا بصدد الاستماع لمحتوى (مادة) يكونوا قد سمعوها مرات عديدة من قبل، وأكثر من أى شىء آخره، فإنهم يشعرون بالقلق من أن يصيبهم الملل والضجر؛ مما سوف يستمعون إليه.

إذًا، لماذا يحدث الضجر من العرض ؟ ولم لا يتم إرسال المعلومات التي يتضمنها العرض عن طريق البريد الإلكترونى (بدلًا من الحضور والاستماع والمشقة - المترجم) ؟ لابد أن يكمن الاختلاف - في الإجابة عن السؤال السابق - فيك أنت، العارض، إذ يجب عليك أن تقدم الإجابة كاملة عن السؤال السابق.

فقد يتلقى المديرون التنفيذيون - غالبًا - ما يزيد عن مائة رسالة إلكترونية على بريدهم، في اليوم الواحد، فإن المعلومات الظاهرة على شاشة ما لا يمكن أن تكون على القدر نفسه من الجاذبية والإثارة التي يحققها العرض لكل من: العارض والمستمعين على السواء. إن العرض اتصال واقعى حقيقى، تملؤه الحياة بما لها من أنفاس ولحم ودم، كيان حى متكامل.. إنه عنصر بشرى يحدث الفارق، ولا شىء سوى العارض - بشخصه وكيانه - يستطيع أن يقدم المعلومات مشفوعة بالإلهام والتأثير المطلوب لها.. إن الكلمات مجرد ذخيرة، أنت وحدك يمكنك تحويلها إلى سلاح في يدك.

ولكن هناك عروضًا عديدة، يكون معظمها طويلًا للغاية، في حين أن نطاق الاهتمام البشرى لم يكن أبدًا قصيرًا (إشارة من المؤلف إلى أنه كذلك ليس طويلًا للغاية - المترجم). إننى أؤمن بشدة بأن ثمة عروضًا محدودة، كان ينبغى أن تكون ذات نطاق زمنى لا يتجاوز عشرين دقيقة، مهما كان تميز أو أداء العارض الرفيع المستوى.. وفي الحقيقة، فإن بعضًا من

أكـثر العـروض والأحاديـث التجاريـة ذيوعـًا وانتشـارًا، في العـالم، تـذاع عـبر أليـاف ضـوئية؛ في مـؤتمرات TED، فيـديو كـونفرانس انظـر موقـع (www.ted.com)؛ حيـث يـتم في الموقـع تجميـع مجموعـات مـن قـادة الفكـر العـالمى، في العـالم الافـتراضى (عـلى شـبكة الإنترنـت)؛ بهـدف التشـارك في الأفكـار والاختراعـات والتفسـيرات.. ويكمـن السـبب الـرئيسى في أن العـروض شـديدة الجاذبيـة وآسرة للغايـة، في أنهـا - بشـكل صـارم - تعـزز وتدعم الحد الزمنى للعرض بثمانى عشرة دقيقة.

إن المعرفـة والفكـر (التأمـل) هـما وسـيلتان غـير فعـالتين، الإ إذا امتلكـت القـدرة عـلى التواصـل.. وهنـاك - بالتأكيـد - وسـائل اتصـالية أكـثر قـدرة، مقارنـة بعـددها فـيما قبـل، وهـي تـتراوح، بـدءًا مـن إمكانـات بـرامج (بـاور بوينـت) حتـى أقـلام التمييـز والمعلـمات، ومهـما يكـن مـن أمـر، سـتظل أنـت (العـارض/ المتحـدث) أحسـن هـذه الوسائل على الإطلاق.

والمشـكلة الرئيسـة التـي سـتواجهها الآن، هـي قلـة الوقـت المتـاح؛ سـواء أكـان الوقت المحدد للإعداد أم المحدد لتقديم العرض.

إن العـرض لا يتعلـق بخلـق أو إيجـاد علاقـة دائمـة دوام الحيـاة ذاتهـا؛ لـذا عليـك أن تتعامـل معـه كــ «أمـر» أو «مسـألة» أو «شـأن»، قصـير إلى حـد مـا، ولكنـه غـير قابـل للنسـيان.. ويجـب أن يتضـمن إلقـاء الضـوء عـلى أمـر مـا بصـورة عظيمـة التـأثير، شريطـة أن تنتهى من ذلك بسرعة، لتحدث التأثير المطلوب.

إن المصـلى (يقصـد المؤلـف المسـتمع إليـك كـما لـو كـان يسـتمع إلى واعـظ في دار عبـادة - المـترجم) في جمهـور القـرن الحـادى والعشريـن يتمثـل في القـول التـالى: « دعنـا نسـمع شـيئًا مـا جديـدًا، يجعـل الاسـتماع أمـرًا يسـتحق مـا نبذلـه فيـه مـن جهـد.. مـن فضـلك لا تجعلنـى أتـبرم باسـتماعى إليـك »، بيـنما عقيـدة العـارض في القـرن الحـادى والعشريـن يجـب أن تكـون: « قـل ماتريـد... ودعِّـم مـا تقولـه (بـالبراهين والأسـانيد).. وبشِّربـه بقـوة ».. وسـوف يوضـح لـك هـذا الكتـاب كيـف تحـدث كـل خطـوة مـن الخطوات الثلاثة السابقة.

منهجية الكتاب:

إنني استطيع أن أوفرلك منهجية إعداد العرض حسب طريقة «عقلة الإصبع» التجريدية بسرعة شديدة للغاية، وهي تعتمد على الاقتناع بأن كل جزئية من التواصل المنطوق يجب أن تكون «جملة مركزة» هي المحور المؤسس لها .. والمقصود بـ «جملة مركزة» هي ما الذى يمكنك أن تقوله لجمهور ما متعطى، إذا لم يكن متبقيًا لك من وقت العرض أو الحديث سوى عشر ثوانٍ.. إن تلك الجملة هي الجوهرة المتلألئة التي تأمل معها أنها سوف تذهل المستمعين، وتقنعهم بأن يفكروا مليًّا،أن يفعلوا ماتريدهم أن يفعلوه.

إنها «النمط الأنبوبي الخماسى الخطوات من الإعداد»، وقد ذكرت من قبل أنه يتعين عليك أن تتبنى ذلك النموذج بمنتهى الحماس والشغف داخل ذاتك:

1- أعرف جمهورك (من خلال بحث متأن شامل).

2- قرر الجهة التي ترغب في أخذهم إليها (أى تتوصل إلى فهم كامل لما يريدون بالفعل أن يستمعوا إليه).

3- كوِّن «جملة مركزة»، والتي سوف تنقل جمهورك إلى المسار الذى اخترت لهم أن يسيروا فيه.

4- دعِّم «جملة مركزة» التي كونتها، أى قدِّم الدليل على القضية التي تستعرضها وتجادل فيها مع المستمعين إليك.

5- انتق البداية والخاتمة، وذلك مايجعل الكلمات التي ستبدأ بها، والتي ستختتم بها عرضك قادرة على جذب وجدان وعقول المستمعين إليك بعد مغادرتك لغرفة الحديث / العرض.

6- في بداية كل فصل من الفصول الستة التالية، سوف تجد تتابعًا لرؤوس الموضوعات التي ستقوم عليها الأجزاء المفصلة (المبينة) للمسار الأنبوبي، بما يجعلك دائمًا ذا فكرة واضحة دقيقة عن موقعك في أى فقرة أو مرحلة من العملية.



إننــى واثــق مــن أنــك تطمــح إلى اكتشــاف دلالــة «نتيجــة التعجــل/ الانــدفاع » بشــكل غــير مــتقن، ولكنــي ســوف أرجــئ ذلــك إلى الفصــل التــالى.. أنــت في الغالــب، أقــل إثــارة لمنظــور «تحليــل الجمهــور» لأنــه لايبــدو مفهومًــا عــلى أنــه يمكــن أن يكــون بــالأحرى أو عــلى وجــه الدقــة «تحليــلًا». ولكــن ذلــك لا يتعــين بــالضرورة أن يضــم أوراق عمــل أو برنــامج محمــل عــلى الكمبيــوتر. بالنســبة للجماهــير الأكــبر عــددًا في المــؤتمرات، قــد يكــون لــديك - عــلى الأحــرى - معلومــات كثــيرة للغايــة، متاحــة مــن قبــل المــنظم عــن كــل إشــارة فرديــة، كــما أنــه لايمكنــك أن تأمــل أن تلبــى رغبــات وطلبــات كــل عضــو مشــارك في الجمهور.

ولكــن عنــدما تتحــدث إلى ثلاثــة أشــخاص حــول مائــدة، فــإن تــوافر المعلومــات الشخصــية ســيكون أمــرًا مرغوبًــا للغايــة بالنســبة لــك .. حتــى بالنســبة لجمهــور الحــاضرين في حفــلات الزفــاف أو الجنــائز، يمكــن أن يكــون قــد تــم تحليلهــا بصــورة فاعلــة مــؤثرة؛ ولــذلك فــإن حــديثك يتضــمن أكــثر المــواد إثــارة وجاذبيــة في حيــاة كــل مــن العــريس أو العروسة.

تـذكر أن - بالنسـبة للجمهـور - يعـد المنـاخ السـائد واحـدًا مـن المعوقـات الرئيسـة في الاسـتماع والفهـم.. إنـت تحتـاج أن تقـاوم بثبـات وباسـتمرار تلـك النزعـة العقليـة السـالبة، إلا أنـه يمكنـك أن تركـز الدفعـة الأولى المـؤثرة في هـذا الصـدد، عنـدما تتغلـب على تلك الرغبة الجارفة بأن تخبر كل شخص كل شيء.

إن الجمهـور المسـتمع إليـك لـن يهـتم فقـط إلا بـالجزء-الـذى قدمتـه مـن حـديثك- ويستشـعر أنـه يمكـن أن يغـير حيـاتهم ويجعلهـا أكـثر سـهولة ؛ لـذا فـإن التحريـر الـدقيق للحـديث والخطبـة يعـد أساسًـا حتميًـا.. إن هـذا الجمهـور سـيكون ممنونًـا للوقـت الـذى أمضـيته تُراجـع ماتقولـه، وتسـتبعد منـه الحـواشى، أو الزيـادات التـي لاتفيـد ولايحتـاجون إلى سـماعها.. وإذا أردت أن تتحـدث لمـدة دقيقـة، فأنـت تحتـاج إلى سـاعة لتقـوم بتحريـر ماسـتقوله في هـذه الطريقـة.. إن تحليـل الجمهـور ودوره في تقريـر - بالضـبط - موقـع الجمهـور لأمـر، يجـب أن يؤخـذ في الاعتبـار مـن جهـة وسـوف ينـاقش بالتفصـيل في الفصل الثانى.

«إن كبسـلة» محتـوى العـرض في جملـة مناسـبة محكمـة وآسرة، سـوف يزيـد - بصـورة دراميـة.. مـن الإتاحـة الرئيسـة للحـديث، أي إن تلك الإتاحـة سـوف تسـمح للجمهـور بـأن يتـذكر - فـيما بعـد - مـا الـذى أردتـه لهـم أن يتـذكروه، فكـل شيء فى العـرض، يجـب أن تكـون لـه صـلة خلقيـة بــ «جملـة مركـزة»؛ فـإذا كانـت جزئيـة مـن محتـوى الحـديث لا تـدعم العـرض، فمـن المحـتم عندئـذ أن يـتم اختصـار تلـك الجزئيـة.. وتتضـمن «جملـة مركـزة» جـانبين متمثلـين في: الـدعم والإرشـاد وآليـاتهما التـي يمكـن أن تأخـذ الجمهـور التـي تحتـاج أنـت - كعـارض - أن يكونـوا فيهـا أو يـذهبوا إليهـا، كـما أنهـا أيضًـا منحـة قيمـة للغايـة، تـود أن تمنحهـا لجمهـورك قبـل انصرافهـم، بعـد انتهـاء العـرض.. وسـوف تعالج الكيفية المتعلقة بإبداع تلك بالتفصيل في الفصل الثالث.

> إن العرض الذى يتضمن كل شيء، لايحقق عادة أى شيء

وعـلى الـرغم مـن أن «جملـة مركـزة» عامـل حاسـم للغايـة، فإنهـا نـادرًا مـا تسـعى إلى إثبـات خصائصـها.. ومـن ثـم، فإنهـا لازالـت بحاجـة إلى دعـم هـذه الخصـائص، ولكـن لمجـرد أنـك قـد

قلـت شـيئًا خاصًّـا، فـإن ذلـك لا يعنـى أن الجمهـور سـوف يتـذكر ذلـك الشىء، ولايجـب أن يكـون العـرض تتابعًـا لمجموعـة قـوائم للتـذكر، مثـل مجموعـة الجـوائز التـي تـم تقـديمها في مبـاراة استعراضـية، فـإذا تـذكر الجمهـور ثلاثـة أحـداث رئيسـة، فـذلك يـدعم الرسـالة التـي اسـتمر عرضـها أو تقـديمها 20 دقيقـة، وتكـون عندئـذ قـد أديـت - بالفعـل - عمـلًا طيبًـا للغايـة.. وإذا قـررت - بصـورة مطلقـة - أن تضـمِّن سـبع عشرة نقطـة مفتاحيـة (أساسـية)، فعندئـذ سـتكون لـديك مشـكلة: قـد يتوقـف الجمهـور عـن الاسـتماع إليـك، قبـل أن تتوقـف أنـت عـن التحـدث إلـيهم.. أنـت منـوط بالقيـام بمـا يلـزم مـن تحريـر وصـياغة، بمـا يضـمن لـك إحـداث تـأثير، وسـوف تجـد توجيهًـا وإرشـادًا كـافيين، فيما يتعلق بالنية الخاصة بالمحتوى والتحرير في الفصلين الرابع والخامس.

هنـاك أوقـات عديـدة، سـمعت فيهـا أحـد العمـلاء، ينطـق تلـك الجملـة التـي تمـس شـغاف القلـب عـن التـأثير "لقـد قـررت - بالفعـل - الـذهاب، ولكننـى لم أعـرف بعـد كيـف يمكننـى أن أبـدأ".. تخيـل أن عرضًـا مـا يتماثـل مـع أكـثر الأمـور التـي تتعلـق بهـا شـغفًا، ومـن ثـم، فـإن اللحظـة التـي تبـدأ فيهـا حـديثك / عرضـك يجـب أن تكـون لحظـة لا تنسى..

إننـى أثـق في أنـك لـن تهـدر أى وقـت في القيـام بمحـاولات سـارة مثـل مـا يـرد في هـذا السـياق: " إنـه بالفعـل أمـر يسـبب لى سـعادة بالغـة أن ألتقـى شخصًـا مـا جـذابًا مثلـك، كـما أننـى أطمـح إلى فرصـة، أعرفـك فيهـا بصـورة أفضـل، ولكـن قبـل أن نبـدأ، دعنـى أريـك تلـك الخريطـة التنظيميـة، بمـا يجعلـك قـادرًا عـلى أن تـرى أيـن يمكننـى أن أجعـل الأمـور متناسـبة داخـل عائلـة دافيـز "، أو تكـون فعلـت ذلـك حقًّـا، ولازلـت تجـد أن شـبكة الإنترنـت مكانًـا أكـثر تسـامحًا لطـرح وتقـديم الرومانسـية.. لاأحـد لديـه وقـت لمحاولات سارة رقيقة.

أمـا عـن الكيفيـة التـي تتشـكل منهـا البدايـة والكيفيـة المتعلقـة بإنهـاء مـوجز عرضـك في مواجهـة الجمهـور المسـتمع إليـك، فقـد وصـفت بشـكل آخـاذ في الفصـل السـادس، وقـد تـم وصـف الإعـداد للعـرض، حسـب الـنمط الأنبـوبى، في الفصـول السـبعة الأولى، ذلـك الوصـف الـذى يعـد مصـدرًا هـائلًا مـن الراحـة التـي سـتنعم بهـا في هـذا الكتاب.

إنني أحثك على أن تدلف إلى استخدام عادة كيف تستخدم ذلك الارتياح في تقرير ما يتعين عليك قوله في كل موقف يحتاج إلى حديث.. إنه لأمر حيوى أن تستوعب المفاهيم الواردة في « النمط الخطى الأنبوبى المتعلق بالإعداد »، بما يجعلك في نهاية الفصول من 2 إلى 5 قادرًا على العثور على قائمة بـ « خطوات تنفيذية (إجرائية) »، والتي تلخص كيفية استخدام هذه النمط الأنبوبى في الإعداد؛ لكى تكون المحتوى الرئيسى الخاص بك.

عندما تتعلم كيفية القيادة، فإن تتابع الخطوات المشكلة لهذه الكيفية، سيكون أمرًا محرجًا في البداية، ولكنه الآن يتحول إلى أمر تتذكره فقط، ويمكنك القيام به بصورة تلقائية.. غالبًا ما تتم بصورة لاواعية آلية بحتة، وبالطريقة نفسها، فإن المواقف والمناسبات الأولى المحددة التي سرت فيها عبر المراحل المختلفة للنمط الأنبوبى، ربما كنت تستشعر فيها قدرًا من الحرج، ولكن الطريقة التي سيتحول بها أداؤك ليكون أكثر سلاسة، وأكثر تمكنًا وإتقانًا في كل مرة، ستجعلك في نهاية الأمر، تؤديها بشكل تلقائي آلى من خلال تتابع، حفظت خطواته جيدًا، ويمكنك القيام به بسلاسة كلما احتجت ذلك.

تتعامل الفصول: الثامن والتاسع والعاشر مع كل من: التكنولوجيا رفيعة المستوى، وأدوات التكنولوجيا البسيطة المستوى التي يمكن أن تستخدم في تحميل وتخزين المحتوى الفائق الجمال الذى تم توليفه، ثمة عدد محدود للغاية من الناس من لديهم الطاقة أو الموهبة أو القدرة على أن يصبحوا ممثلين. وفي محاولة تعلم المحتوى كما لو كان سكريبت (النص المكتوب) لمسرحية ما، فإنها تعد مسألة غير واقعية، كما أنها تعد مسألة مرعبة كذلك، ولأن الأمر يظل ضروريًّا من حيث الاحتفاظ بكلماتك على مسار صوتى مسجل بطريقة ما أو بأخرى. ويناقش الفصل السابع مزايا ووسائل الملاحظات وتدوينها والشرائط الورقية للنصوص المكتوبة (الإسكريبتات) ووسائل دعم المواد التي يتم تصويرها أو إذاعتها.

بينما يطالبك الفصل الثامن أن تقوم بعمل إزاحة زلزالية في التفكير (يقصد المؤلف القدرة على زلزلة ثوابت تفكيرك ومحاولة تجميعها في شكل جديد مرة أخرى - المترجم).

إننـى أريـدك أن تتقبـل تلـك الجزئيـة مـن الهرطقـة الجماعيـة (الحـديث بـلا اتجـاه معـين أو هـدف): "إنـه مـن الممكـن - وغالبًـا مـا يكـون أمـرًا مرغوبًـا فيـه بدرجـة كبـيرة - أن نقـوم بعـرض تجـارى رسـمى آسر، دون اسـتخدام برنـامج البـاور بوينـت ".. لقـد صرَّحـت بهـذه الجملـة مـرات عديـدة لمجـالس إدارة شركـات " فورتشـن 500"..، وهـي غالبًـا مـا تلقـى توافقًـا مـع الحملقـة الناهلـة الغاضبـة التـي طفـت عـلى وجـوه رجـال الفاتيكـان، عندما أخبرهم أحد الأشبيليين الأوائل (أى خادمو الكتبة) أن الأرض كروية.

إن الفكـرة القائلـة بـأن (العـرض/التقـديم) يجـب صـياغته بعنايـة فائقـة، وبشـكل مـؤثر للغايـة.. فكـرة صـائبة، وتبـدو مخالفـة لمعظـم الممارسـات العمليـة التـي تحـدث في هـذا الصـدد، وبصـورة تقليديـة (عـلى سـبيل المثـال، مـما كـان يعمـل بـه طـوال السـنوات الخمـس الماضـية)، فإنـه عنـدما كـان يطلـب مـن مـدير تنفيـذى أن يـؤدى عرضًـا، فـإن رد فعلـه الأول، هـو أن يصـل إلى الـلاب تـوب الخـاص، ويقـوم بتشـغيل برنـامج « بـاور بوينـت » للاسـتفادة مـن إمكاناتـه في إعـداد العـرض الـذى طُلـب منـه القيـام بـه. ومـن ثـم، يصـبح العـرض تتابعًـا ذا تسلسـل رقمـى معـين مـن الشرائـح والخـرائط البيانيـة المعرفيـة، ومـزيج مـدمج مـن القصاصـات والأعـداد والأشـكال، ويشـعر بأنـه ليسـت هنـاك حاجـة لإعـداد مـا سـيقوله بالفعـل؛ لأنـه يعتقـد أنـه سـيكون مسترشـدًا - بطريقـة سـاحرة - بمـا هـو عـلى الشاشـة بالفعـل.. إنـه يسـتطيع التحـدث إلى الشرائـح، كـما لـو كـان د. دولتيل الرقمى.

إن الغـرض مـن الفصـل الثـامن هـو إعطـاؤك منهجيـة عمليـة فائقـة، وأن يبـين لـك كيفيـة تكييـف تلـك المنهجيـة للحصـول عـلى النتيجـة التـي تحتاجهـا ؛ حتـى عنـد استخدامك لبرنامج "باور بوينت ".

ويتأسـس الفصـلان التاسـع والعـاشر عـلى وجهـة النظـر، القائلـة بأنـك تـؤدى في عرضـك لمجموعـة مهـارات، يجـب أن تكـون متقنـة بمسـتوى تحريـك نفسـه.. ليسـت هنـاك وجهـة نظـر محـددة في إنفـاق ملايـين الـدولارات عـلى تطـوير الحالـة الفنيـة التقنيـة المسـتخدمة، إذا كانـت

النية مقصورة على استخدامها لمرة واحدة فقط، ومن وجهة نظرى، فإننى اختلف - إجمالًا - مع وجهة النظر التي عبر عنها "جيرى وايزمان" في كتابة «العرض من أجل الفوز » (2003): "عندما تكون القصة سليمة (صائبة)، فإن القيام بها نفسه يميل إلى التأثير في المكان الذى يتم فيه القيام بها بشكل ساحر للغاية".

إن هذا اتجاه خطر للغاية، حيث يعتمد على مخاطر إهدار كل العمل الصعب الذى تم القيام به داخل محتوى رائع، وكم من أوقات عديدة، رأينا فيها محتوى ممتازًا، يتم أداؤه بشكل سىء للغاية، ومن ثم يفقد معظم قيمته.. إن الإعداد وتنفيذ الأداء يجب ألا يتم رؤيتهما كنظم مختلفة (عن المحتوى ذاته)؛ إذ إنهما مترابطان ببعضهما البعض كعنصرى تدوير الأداء والربح الناجم عن هذا التدوير، فالفصل التاسع يدور حول التحكم في أعصابك وضمان توصيل قيامك بالمهارات اللازمة لضمان وصول العرض إلى الجمهور؛ إذ إن الأعصاب يمكن أن تكون شيئًا جيدًا.. استجابة طبيعية مفعمة بالحياة يمكنها صقل حواس جمهورك، ولكن بالنسبة لبعض الناس، فإنها عائق مروع للأداء المؤثر.. إن كل عارض عليه أن يبحث عن وسيلة للتحكم في أعصابه؛ إذ إنها بالأحرى أفضل بكثير من أن يفقدها، كما يمكن لأعصابك أن تكون قناة موجهة؛ لأن تجبرك على إعداد نفسك - بصورة جيدة - وأن تركز على الاحتياجات الحقيقية لجمهورك، فالإثارة السلبية يمكن أن تصبح - رغم ذلك - خطوة استباقية إيجابية.

هذا الفصل (التاسع) يوضح لك أيضًا كيفية تعظيم الحد الأقصى لسيطرتك على جسدك وصوتك، بالأسلوب الذى يسرَّع أو يعجِّل بتحويل نمط أدائك إلى عرض سريع محكم.. إننى سوف أشجعك على أن يكون لديك اتجاه «عقلة الإصبع» الأساسى في التنفيذ والتوصيل، والذى يعنى دائمًا الوصول إلى النقطة التي ترغب في الوصول إليها بأكثر شكل مباشر يمكنك القيام به.

ويوضح الفصلان العاشر والحادى عشر الكيفية التي تطوِّع بها مهارات التوصيل

لـديك للإيفـاء باحتياجـات اليـوم ذاتـه، كـما أن الفصـلين يتنـاولان الـتحكم والسـيطرة عـلى البيئـة التـي يتوقـع أن يحـدث فيهـا التوصـيل.. وهـذا يتضـمن معرفـة مـا الـذى نبحـث عنـه، ومعرفـة الـذى تطالـب بـه، ومعرفـة مـا الـذى تصـمم عليـه، وسـوف أوضـح لـك كيفيــة عمــل أو تكــوين علاقــة بــين العــارض والجمهــور ووســيلة العــرض والشاشــة والميكروفون، لكي تكون مؤثرة إلى أقصى درجة ممكنة.

إن الوجــل (الخــوف غــير العــادى - المــترجم) الــذى يكمــن في عقــول (عارضــين/ متحـدثين) كثـيرين هـو فكـرة الإضـطرار إلى الإجابـة عـن أسـئلة في مواجهـة جمهـور مـا.. كـما أن الرعـب المسـيطر هـو مجـرد أن يكـون لـديك تبريـر لعـدم قيامـك أو امتلاكـك المـزج الصـحيح (الصـائب) فـيما بـين الاتجـاه الاسـتراتيجى والممارسـة التكتيكيـة، وهـو مـــاتنتظرك مناقشــته في الفصــل الحــادى عشر، دون اســتعراض وحيــد للتصــنيع أو التشغيل المفتقد تمامًا إلى القدرات والمهارات في الولايات المتحدة الأمريكية.

إن الجمهـور المبتسـم هـو جمهـور قـادر عـلى التلقـى والاسـتقبال، وعـلى أيـة حـال، فــإن إبــداع الضــحك/إيجــاد الضــحك هــو علــم صــحيح، يتطلــب اســتخدام صــيغة محكمـة.. إذ إن إبـداع الضحك عنـدما يسـتخدم بصـورة غـير صـحيحة، فـإن الدعابـة لهـا آثــار كارثيــة.. وســوف يســمح لــك الفصــل الثــانى عشر، بــأن تســتعرض برشــاقة كيفيــة التجـوال في نطـاق هـذه التقنيـة (اسـتخدام الضـحك بصـورة غـير صـحيحة - المـترجم) المضادة لنطاق التواصل الشخصى الناجح.

بيــنما يتــع لــق الفصــل الثالــث عشر بــالإجراء أو الأداء ذى التــأثير الأعــلى في محفــل (العـرض/ التقـديم)، فيعـد حـديث مـا بعـد العشـاء، الـذى يمكـن أن يكـون الأسـلوب أو الوسـيلة الأكـثر شـهية (اسـتمتاعًا)، والوسـيلة الأمثـل لإنهـاء مراسـم وجبـة مـا، كـما أنـه يمكـن أن يكـون أيضًـا الـدرس الخصـوصى الأكـثر إمتاعًـا.. وفـيما يتعلـق بالحبـك المكثـف للقصـص المتعلقـة بمـا حققتـه مـن إنجـازات وانتصـارات سـابقة، وكـذلك ماحـدث لى معـه إخفاقـات سـابقة، فـإن هـذا

الفصل يحدد الكيفية التي يتم بها جعل كل من التجربة والخبرة أمرًا ممتعًا لكل حاضر في الحدث (العارض وجمهور المستمعين)، وسواء تم طلب ذلك منك أم تطوعت بالقيام به أو استدعت الأمور منك أن تتحدث، فيجب عليك ـ في كل الأحوال ـ أن تكون متأكدًا من أن الشيء الأكثر ملاءمة ومناسبة، هو الشيء الذى تقوم بعرضه، بينما يحتوى الفصل الرابع عشر على المعيار، الذى من خلاله يستحسن بك أن تتخذ القرار المناسب.. يمكن أن يكون الاختيار الصحيح؛ إذا لم يمكنك تحديد البدائل الأكثر فاعلية وتاثيرًا.

الشروط (القيود) التي ينبغى اعتبارها:

لقد تسيدت الكلمة المنطوقة حياتى العملية، ولكننى كنت على وعى كافٍ بالحدود التي تضعها أو تفرضها تلك الكلمة المنطوقة.. إن العرض يمكن أن يكون تنويريًا، ومقنعًا، ومسليًّا، ولكنه لا يمكن أن يكون أبدًا مستوفيًا لجميع أبعاد الموضوع الذى يعرض كافة.. إن العرض حين يتضمن تفاصيل مجهدة أو مرهقة في متابعتها، فإنه يصبح محاضرة لجمهور منهك مجهد.. إن المحاضرة مصممة لكى تلبى احتياجات مجموعة دراسية من البشر؛ حتى بالنسبة لأدق التفاصيل التي ربما تحدث الفارق فيما بين اجتياز امتحان ما والرسوب فيه؛ لذا فإن الجمهور الأكاديمى يبذل أقصى جهده لتسجيل كل كلمة -تقريبًا - يقولها المحاضر.. وعلى أية حال، فإننى أضمن أنه ليس هناك فردًا واحدًا من الجمهور الحاضر في كل تاريخ الأحاديث العامة، قد قام بتدوين ملاحظة ما، مطلقًا، استمع إليها في عرض ما أو تقديم ما.

ما الفرق بين المقدم والمعارض حسب نموذج « عقلة الإصبع » التجريدى المحاضر؟

عبر حوالى ثلاثمائة حدث في العام الواحد، استطاعت التكنولوجيا تشجيع وتمديد نطاق الاهتمام الميكروسكوبى المكثف، في القرن الحادى والعشرين، فإذا كنت مثلا، تشاهد التليفزيون، فأنت تعرف أنه بإمكانك - لحظيًا - أن تذهب إلى قناة أخرى، إذا أصابك الملل من مشاهدة قناة أخرى؛ حتى إذا كنت تشاهد شيئًا ما على جهاز الـ DVD

فإن إصبعك سيظل متجولًا بين الإعادة أو التسريع، إذا لم تكن القصة المشاهدة شيقة أو مملة الأحداث وبطيئة، وعندما تقوم بذلك عبر شبكة الإنترنت، فلو استغرق موقع ما عشر ثوانٍ للتحميل، فإنك في الغالب ستذهب إلى موقع آخر.. إن الجماهير المندمجة، مع بعضها البعض، غالبًا ما تكون - بدرجة مماثلة - غيرصبورة.

إن العارضين حسب نموذج « عقلة الإصبع » يجب عليهم البحث؛ حتى يجدوا مزيجًا غير مسبوق من الدقة والوضوح والتأثير.. أو بمعنى آخر، أن تكون عروضهم ضحية لنمط النزعة العقلية للقرن الحادى والعشرين "ضغطة واحدة ـ وأكون ـ خارج ما تعرضه عليّ".

العرض.. هو أى اتصال لفظى، مصمم ليغير وجهة نظر شخص ما.. إن الكلمة الجوهرية هي «التغيير»، كما أن كل العروض المؤثرة تتضمن عنصرًا من التحدى للوضع الحالى القائم.. إن العرض لايجب - مطلقًا - أن يتكون من تتابع من الكلمات التي تتصرف باعتبارها مجرد مفكّرة (مذكّرة) لما يعرفه الجمهور بالفعل: إن المفكِّرات ليست آسرة على الإطلاق.. إن التعريف السابق يستخدم كلمة «شخص ما» بدلًا من «جمهور»؛ لأن ثمة سيناريوهات عروضية شائعة عديدة، تتضمن التحدث إلى شخص واحد فقط (مثل: المكالمات التليفونية(، ومن أجل أن يكون العرض ذا قيمة، وخبرة ثرية لكل من العارض والجمهور، يجب أن يكون هناك سبب قاهر جارف لأن تقال تلك الكلمات من أجله.. إذا أردت فقط أن تذكر شخصًا ما، فلاتقم بعرض من أجل ذلك، وارسل له رسالة إلكترونية بدلًا عن ذلك.

في هذا الكتاب، ورغم أننا نتعامل مع كلمة «حديث» و «عرض» وهما مترادفتان، ورغم أننا نقبل أن هاتين الكلمتين، تستخدمان - أحيانًا - لوصف سيناريوهات مختلفة على نطاق واسع من الاختلاف.. ستتم مخاطبة "دافيد كاميرون" رئيس الوزراء البريطانى، لأعضاء حزب المحافظين، في مؤشر، من خلال عرض.. ومدير مالى يقوم بتقديم مبادراته الدامية إلى تقليل التكاليف للمدير التنفيذى، من خلال عرض ما.

وفي الحقيقــة، فــإن هــذين المــوقفين عــلى طــرفى نقــيض مــن الكــوانتم التواصــلى نفســه.. إن هنــاك تقنيــات عديــدة، تتســاوى أهميتهــا وضرورتهــا لكــلا الســيناريوهين السـابقين، وعليـك أن تقـرر أى التقنيـات سـتحتاج إليهـا، لجمهـورك في ذلـك الوقـت، لـن تـرى "دافيـد كـاميرون"، مطلقًـا، يسـتخدم الــ «بـاور بوينـت» (كــ: أحجيـة أو دليـل) وكـذلك لـن يفعـل المـدير المـالى، وهـو يقـوم مبادراتـه الماليـة، للمـدير التنفيـذى، أثنـاء قيامــه بــالعرض الــذى يؤديــه، أو أن يكــون مســبوقًا بنظــام تهيئــة مماثــل لمــا يفعلــه "ويليام هاجيو".

ولكــن كلمــة «عــرض» لهــا بالفعــل تضــمين (تطبيــق) خــاص لــدى مســتمعين عديـدين: فهـي بالنسـبة لهـم، تتضـمن أن المتحـدث بصـدد تقـديم شىء مـا للجمهـور؛ لكى ينظـر إليـه.. إننـى أتقبـل إن تلـك حقيقـة إجماليـة، رغـم اعـتمادي في فـترة أسـبق عـلى برنـامج «البـاور بوينـت». ولكـن مهـما اتضـح مـن الأمـر، فـإن هـذا البرنـامج والإمكانـات يجــب أن تســتخدم بحرفيــة وإبــداع يتضــمنان عنايــة واهتمامًــا بضرورة أن يتضــاءل تــأثيرهما عــلى العــرض إلى أدنى درجــة ممكنــة (يقصــد المؤلــف أن يكــون التــأثير الأكــبر في ذلك للعارض - المترجم).

وفيما يلى بعض المطالب النمطية اللازمة للعروض في سياق الأعمال التجارية:

- أود أنك تحصل على فريق متميز، يتجاوز في أدائه الهدف المطلوب منه.
- هل يمكنك أن تصل بنا إلى معدل سرعة أداء تفوق طموحات مشروعك.
- أخبرنا أكثر عن شركتك.
- هل يمكنك أن تقدم منتجنا من خلال منظور شيق، يحقق دافعية له.
- من فضلك، أعطنا نتائج بحثك.

هنــاك عــدد لايــحصى مــن الســيناريوهات الأخــرى التــي تتضــمن العــرض / التقــديم، ومنها:

- الشكوى من مستوى الخدمة.
- الإجابة عن الأسئلة الملحة.
- كونك جزءًا من مادة (محتوى) للمناقشة.

- اللقاءات الحوارية الإعلامية.
- أداءات الفريق غير المرضية.
- توصيل (إعداد): مديح - رثاء - تأبين.
- تقديم متحدث آخر.
- مؤتمرات عبر الألياف الخلوية (فيديو كونفرانس).
- أحاديث حفلات الزواج.

وكــل أنمــاط التقــديم هــذه لازال يحســن بهــا أن تتضــمن اســتخدامًا اختياريًــا لنمــوذج «عقلــة الإصــبع» التجريبــى، والتــي ســنتعامل معهــا في الفصــلين: الخــامس عشر، والسادس عشر.

النتيجة:

كــل موقــف عــرض فــردى يتضــمن نــاقلًا للمعلومــات، ويمكــن أن يختلــف الجمهــور في الحجــم مــن فــرد إلى 1000 فــرد، كــما يمكــن أن تختلــف بيئــات العــرض مــن غــرف مجــالس الإدارة إلى قاعــات فســيحة، ولكــن المبــدأ الأســاسى نفســه لازال يطبــق: العــرض يجــب أن يخصــص لتغيــير وجهــة نظــر جمهــور مــا، ومثاليًّــا، أن نصــل بهــم إلى القيــام بــإجراء مــا؛ كنتيجة لهذا التغيير.

> إن المعلومات في حد ذاتها، نادرًا ماتكون كافية، وإذا حدث أى تغيير، فمن المتوقع أن يحدث في الأفكار والاقتناع والتحمس لها والاتجاه المعبر عنها.

إذا تــم عــرض المعلومــات، فيجــب إخبــار الجمهــور بمــا عليــه أن يفعــل بهــا، وســيكون مــن الأســهل طــرح المعلومــات عــلى ذهــن المتلقــى، مادامــت تتضــمن ذلــك المحتــوى مــن التــأثير العقــلى الــدائم: "لقــد أخــبرتهم بكــل شىء تقريبًــا.. لقــد اســتغرق الأمــر ثلاثــة ســاعات تقريبًــا، ولكننــى قمــت بــأداء واجبــى كاملًا" .

ولــكى تضــع تلــك المكونــات في نصــابها الصــحيح بصــورة ملائمــة، فــإن عليــك أن تضــع

في اعتبارك كيف يشعر جمهورك، وكيف يبحث عن إعادة وضع مشاعرهم بالنسبة للمحتوى الذى استمعوا إليه.. إن المعلومات المعلقة على خطاف من المشاعر سوف تحسِّن بشكل مميز عملية استعادتها، وسوف يتذكر الجمهور الأسلوب الذى جعلهم يشعرون بها، لمدة طويلة، قد ينسون فيها الحقائق التي أعطيت لهم، مترافقة مع هذه المعلومات.

وعلى خلاف الغالبية العظمى من كتب العرض، فإن هذا الكتاب - الذى بين أيديكم - سوف يستعرض لكم عملية إعداد محكمة متكيفة مركزة على الجمهور.. كذلك سوف يستعرض لكم كيفية تنفيذ (توصيل) المادة التي تم إبداعها من خلال تلك العملية.. إنها تلك العملية التي يمكن استخدامها، حتى عندما يكون الوقت متاحًا بصورة محدودة للغاية.. إن العروض ليس شأنها شأن روما القديمة: إنها يمكن أن تبنى في يوم واحد، أو ساعة واحدة أو حتى في خمس دقائق.. إذا أحسن تنظيم الوقت المستخدم.

سوف أوضح لك مدى أهمية أن تختار الكلمات الصحيحة، من مدة طويلة قبل النطق بها أمام الجمهور.. إن الشرائح المبهرة لن تجعل عرضك مميزًا، وإنما يمكن للكلمات المبهرة أن تجعله كذلك، لأن ثمة عارضين محدودين للغاية يتضايقون أو يضجرون تفكيرهم الزائد فيما يتصل بكلماتهم، قبل أن يقوموا بالفعل بتقديمها.. سوف تكتشف أن حبالك الصوتية يمكن أن تعمل بشكل جيد، دون أن تصاحبها طرقات فأرة الكمبيوتر.

وبصورة متماثلة، فإننى أيضًا لا أحب فكرة «حكى» قصة ما، فهذا ما اعتاد أن يفعله كل من "آرثر أندرسن"، والإخوة "إيزون" و"ليمان"وهومابرع فيه «بيل كلينتون».. إن الكلمة لها نفحة أو هبة غير عمدية (مقصودة) من التنميق وعدم الدقة.. لذا أتمنى ألا يعتقد أحد من جمهور الحاضرين المستمعين إليك أنك تحكى لهم قصة.

ليست هناك قصة خيالية أو أدبية واحدة في هذا الكتاب.. إننى أعطيك فقط ماتحتاج إليه ولاكلمة أكثر/أزيد من هذا.. ليست هناك نفحات أو مسامرة أو ابتذال، بل هناك عادات عديدة تتصل بالعروض، تكون أكثر مناسبة وملائمة، وقد أصبحت مقبولة رغم

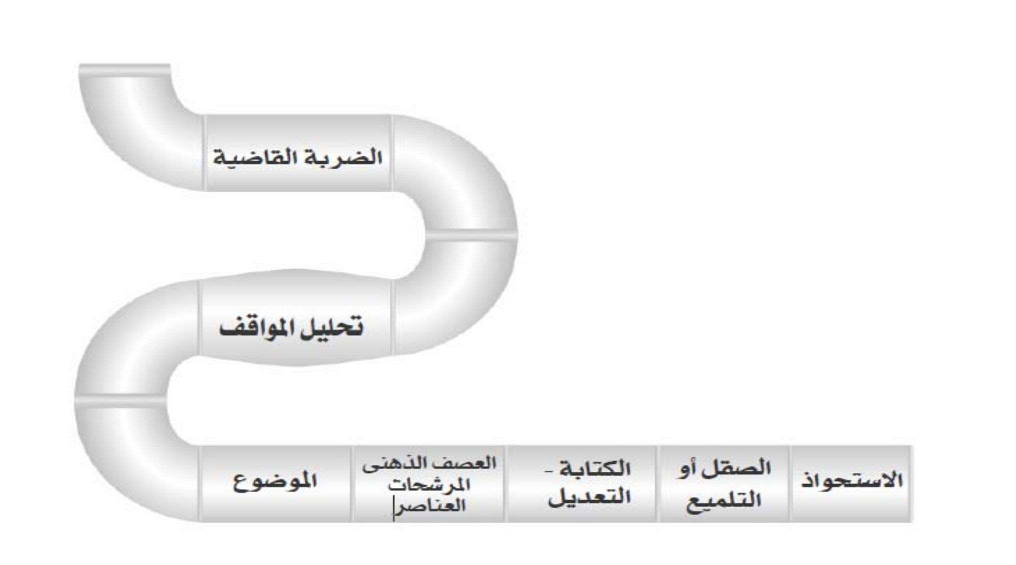
ماتتضـمنه مـن مغالطـات، وللأسـف، فـإن هـذه العـادات نفسـها يـتم تشـجيعها مـن قبـل كتـب أخـرى عديـدة، تتنـاول الموضـوع نفسـه.. اطـرح تلـك الكتـب جانبًـا الآن، حسـنًا.. ليس كـل هـذه الكتـب جميعًـا.. سـوف أشـير إلى أقليـة محـدودة منهـا، وهـي تلـك الكتـب التـي تتضـمن تقنيـات يعتمـد عليهـا، وذات مصـداقية.. ولكننـي لـن أتـردد في الهجـوم عـلى التابوهـات المحشـوة بالترهـات والتفاهـة.. إذا أردت أن تقتنـى كتابًـا - بكـل تواضـع - مختلفًـا ومتمايـزًا، ومتفوقًـا عـلى كـل أقرانـه مـن الكتـب التـي تنافسـه، فإنـك عندئـذ تهدر نقودك بلا طائل.

إن هـذا المـدخل لـدى جـاك لأمـر مهـم مطلقًـا؛ إذ يقـول: "إن ثمـة حقـائق محـدودة للغايـة، يمكنهـا أن تتفـوق للأبـد عـلى المقاومـة التـي تبـديها أفكـار راسـخة، نجمـت عـن سوء أو مبالغة في التقدير "... أشعيا برلين

إن هنــاك مــدربين للعــرض والتقــديم عديــدين، ســوف يكرهــون هــذا الكتــاب.. وقليل منهم سوف يقع في غرام هذا الكتاب.. أتمنى أن تفعل ذلك أيضًا..

الفصل الثاني

اعرف جمهورك



يمكـن اقـتراح عنـوان آخـر أكـثر شـمولية لهـذا الفصـل وهـو « اعـرف جمهـورك... وإلى أيـن أنـت ذاهـب بهـم ». ومـا ذاك إلا لحقيقـة أن جميـع العـروض التقديميـة قائمـة عـلى القيـادة، فـالعرض التقـديمي المـؤثر يقـود الجمهـور مـن حيـث بـدأوا إلى حيـث تريـد أنـت لهـم أن ينتهـوا، ويجـب عليـك ألا تسـعى لإجـراء محادثـة لطيفـة ؛ بـل يجـب أن تكون مقنعًا، قويًّا، حازمًا في تركيزك على الهدف الذي سوف تنقلهم إليه كلماتك.

وتـــذكر دائمـــا أن فرصـــة العـــرض التقـــديمي لهـــي امتيـــاز هائـــل، وأن جمهـــور المشـاهدين قـد اسـتثمروا ثـروتهم التـي لا تعـوض: ألا وهـي وقـتهم. كـما أنهـم قبلـوا بـأن تكـون أنـت الشـخص الوحيـد الـذي يتحـدث في المكـان، ولسـوف يسـحبون هـذا القبـول وبسرعة حالما شـعروا بـأن وقـتهم مهـدور؛ مـما يعنـي أنـه يتعـين عليـك، طـوال الوقـت، أن تكـافح للحفـاظ عـلى تركيـزهم، وفي الوقـت نفسـه تتأكـد أن الوقـت الـذي تقضـيه مـاثلًا أمامهم هو لهم.

ومـن المؤكـد أنـك لا تبحـث عـن القواسـم المشـتركة، "الأقـل شـيوعًا".. إنهـا عبـارة تشـير إلى أنـك سـوف تـأتي بتعليقـات رثـة ورديئـة، بيـنما مـا يجـب أن تتوصـل إليـه حقًـا هـو القواسـم المشـتركة الأكـثر شـيوعًا، فهـي العوامـل المـؤثرة الأجـدر والأكـثر تعقيـدًا التـي يمكنــك الاعــتماد عليهــا في الاســتمرار في الفــوز بغالبيــة جمهــور المشــاهدين، وهــي المعلومـات التـي تتـيح لـك أن تجعـل حـديثك المسـتند إليهـا حـديث راقٍ عـالي الجـودة ملائم لا تشوبه الزيادة أو النقص.

ولتحـرز أفضـل النتـائج يجـب أن تكـون شـديد الأنانيـة فـيما يخـص النتـائج التـي ترغـب في إحرازهـا، ولكـن لـتعلم أن الأنانيـة الأكـثر فاعليـة هـي تلـك التـي تمتـزج مـع رهافـة الاستشـعار: وأعنـي استشـعار حاجـات جمهـور المشـاهدين، ويتعـين عليـك ألا تكـون مـدفوعًا بجمهـور المشـاهدين: لمـا ينطـوي عليـه هـذا الانـدفاع مـن خسـارة قـدر كبـير مـن الـتحكم، وإنمـا يتوجـب عليـك اسـتخدام تحكمـك وسـيطرتك لينصـب تركيـزك على جمهور المشاهدين.

قـادتني خـبراتي التـي اكتسـبتها مـن العمـل مـع الـعشرات مـن شركـات مجموعـة "فـوتسي 100" عـلى مـدى الــ 15 عامًـا الأخـيرة إلى إدراك الحاجـة الماسـة إلى مزيـد مـن التركيـز عـلى جمهـور المشـاهدين؛ فنـادرًا مـا يكـون هنـاك اتحـاد بـين مـا يريـد مقـدم العـرض أن يقـول ومـا يحتـاج الجمهـور إلى سـماعه.. يحـدث ذلـك فقـط عنـدما يكـون الجمهـور عـلى يقـين مـن أن تركيـز مقـدم العـرض منصـب عـلى مـا يحتاجـه الجمهـور، وأنهم سوف يتمكنون من التركيز على ما يحتاجه مقدم العرض.

لـتحظ بشيء مـن الإدراك للأمـور التـي يجـب عـلى مقـدم العـرض أن يستشـعرها، إليـك

قائمة بـ 10 أشياء لن تسمعها، من أحد من جمهور المشاهدين:

- كان يجب أن يكون العرض التقديمي أطول من ذلك.
- الرسالة التي يرغب في توصيلها كان فهمها فائق السهولة.
- العرض يحتاج إلى إضافة 10 شرائح أخرى.
- لماذا لا يضيفون بضع كلمات أخرى لكل شريحة عرض؟.
- لكم أتحرق إلى مزيد من الأرقام والإحصائيات!.
- أعتقد أنه يتوجب عليهم إعداد القليل من العروض الإضافية لعرضها في المؤتمر.
- يبدو أنه أعد جيدًا.
- حماسه شتت ذهني للغاية.
- إنه يستحق كل وقتي.
- لقد جعل الموضوع ممتعًا للغاية.
- إنها لكافية لتشعر أي شخص بالانهيار..

لذا.. عندما تجلس أمام شاشة الكمبيوتر الفارغة، وأنت تشعر أنك مثبط العزيمة تجاه المهمة التي بين يديك، تُرى أين ستجد المحفزات اللازمة للعرض؟

لا يوجد ولو مورد واحد للحديث بقوة، ولكن المادة الخام الرئيسة هي: من أين يبدأ طريق العرض التقديمي، وإلى أين ينتهي.. قد يبدو لك ذلك إجراءً مباشرًا جدًا؛ ولكن بلاشك لن يتجشم أحد عناء بناء عرض تقديمي، دون أن يكون متأكدًا مما يريد الجمهور أن يحصل عليه، أليس كذلك؟ يحزنني أن تكون الإجابة على هذا السؤال هي: بلى هناك من قد يفعلها!

الأساسيات البحتة:

قبل القيام بأي شيء اسأل نفسك سؤالاً بسيطًا..لماذا أصنع هذا العرض التقديمي؟، ويتعين أن تكون الإجابة: لأني أريد تحقيق أقصى استفادة يمكن تحقيقها بالتواصل وجهًا

لوجه.. عندما يترسخ لديك أن العرض التقديمي هو الإجراء السليم الذي يجب اتخاذه، فالسؤال الثاني والأكثر أهمية هو: « ما الذي أسعى إلى تحقيقه؟ ».

كل عرض تقديمي يجب أن يكون مصممًا لتحقيق شيء محدد.. يجب عليك أن تحدد وبدقة هذا الشيء.. وفي مراحل مبكرة للغاية من عملية الإعداد، إذا لم تكن تعلم من البداية إلى أين أنت ذاهب، فلن يعرف جمهورك من المشاهدين ما الذي تحقق لهم في النهاية، فغالبية كتب العروض التقديمية تخبرك أن هناك عدة أنواع من العروض التقديمية، في الواقع هناك نوع واحد.. كل عرض تقديمي يجب أن يكون قاطعًا، ويجب أن يكون كل من المضمون وطريقة التوصيل على نفس القدر من الإقناع، لأن الهراء المعروض ببراعة يظل هراء.

الضربة القاضية؟

الخطوة الأولى نحو إنشاء مضمون قاطع تتضمن تحديدًا فائق الدقة لما ترغب في تحقيقه.. لنعد الآن إلى مزاعمي الجوهرية بشأن ما يتعين عليك، طوال الوقت، من أن تكافح للحفاظ على تركيز جمهور المشاهدين.. النتيجة المثالية في أي صورة من صور المنافسة، هي الفوز الكامل والفوري، بينما يرقد خصمك على الأرض، ولم يبق لديه شيء من المقاومة.. عليك أن تقرر ما الذي قد يصوغ مثل هذا النصر الساحق في سياق العروض التقديمية.. بعبارة أخرى، ما النتيجة الساحقة التي تستهدفها؟

النتيجة الساحقة.. هي، في العالم المثالي، ما ترغب في إحرازه لدى جمهور المشاهدين المستهدف.. إنني أقترح وبشدة أن تجازف وترتجل عند تقرير نتيجتك الساحقة المثالية مستخدما غريزتك فقط، لا تدع طموحك في العرض التقديمي يختنق بالواقع الخالي من الحماس.... حتى هذه المرحلة.

إليك مجموعة من الأهداف العملية التي ربما تسعى إليها:

- أريد أن أحثهم على استيعاب جميع البيانات المهمة، ثم التصرف بناء عليها.

- أريد أن أحملهم على استثمار كامل لمبلغ معاش التقاعد معنا.
- أريد إقناعهم بتبني كافة جوانب خطتي لتخفيض النفقات.
- أريد إقناعهم بمضاعفة مكافأتي.
- أريد أن أحثهم جميعًا على الشعور بالحماس.

ولا تتوقف متطلبات الإقناع عند العروض التقديمية الخاصة بالأعمال، فهناك نفس المتطلبات في عدة سياقات أخرى:

- أريد حثهم على ذكر المتوفى بحماس بدموعهم وضحكاتهم.
- أريد حملهم جميعًا على أن يصوتوا لي.
- أريد حثهم أن يتبرعوا بالمال لمؤسستي الخيرية.
- أريد حملهم على حصر تركيزهم على هذا الجانب من العهد الجديد.
- أريد حملهم جميعًا على أن يضحكوا.

العروض التقديمية في خطابات ما بعد العشاء ربما هي العروض الوحيدة التي تكون نتيجتها الساحقة المستهدفة هي إضحاك الجمهور، حيث إن مقياس نجاح وفشل هذا النوع من الخطب في مجمله هو كمية وشدة الضحكات، بينما في الأنواع الأخرى من العروض التقديمية فالضحك أمر بالكاد يساعدك على إحراز النتيجة المستهدفة، وفي بعض الأحيان سيكون حجر عثرة في طريقك.. وسوف نتحدث عن قوة وخطورة الدعابة في الفصل الثاني عشر.

حلل جمهورك:

مباريات الملاكمة التي تنتهي بالضربة القاضية قليلة نسبيا، وأغلب الجولات تستغرق الوقت بالكامل ويفوز أحد المتنافسين بمجموع النقاط، وبالرغم من أن الفائز كان يحب أن ينتصر بلكمة واحدة، ولكن سيظل الفوز بعد 15 جولة نصر مرضٍ للغاية.

بعين الناظر المتشكك، تفحص قائمة أهداف العرض التقديمي المعدة مسبقًا.. سوف

تـرى أن بعـض هـذه الأهـداف المثاليـة لـن يتحقـق، مهـما كنـت مقنعـا، مجازفتـك وارتجالـك في تقريـر النتيجـة السـاحقة والمبنـي عـلى الغريـزة فقـط، لابـد وأنـه الآن بحاجة إلى المعالجة وفق تحليل جمهور المشاهدين.

إقنـاع جمهـور المشـاهدين سـيكون أكـثر سـهولة إذا كنـت تعلـم عـلى وجـه التحديـد الوضـع الـذهني والمجـازي لجمهـورك عنـدما يتعرضـون لحـديثك لأول مـرة.. لـن تـتمكن مـن الإجابـة عـن السـؤال التـالي مـالم تكـن قـد اجتمعـت لـديك المعلومـات اللازمـة حـول جمهور المشاهدين:

هـل النتيجـة السـاحقة التـي اخترتهـا قابلـة للتحقيـق بـالنظر لجمهـور المشـاهدين في هـذا التوقيت؟

إذا كنـت ترغـب في الالتـزام بمسـار عمـل معـين، يجـب أن تعـرف مـا إذا كـان هنـاك أي شـخص لديـه المسـتوى المطلـوب مـن السـلطة ضـمن جمهـور المشـاهدين.. يجـب أن تعلم مـا إذا كـانوا ملتـزمين فعليـا بمشـاريع مماثلـة، لتلـك التـي يمكنهـا ابـتلاع المـوارد التـي قـد يحتاجهـا مشروعـك، كـما يجـب أن تعـرف مـا إذا كانـت الخـدمات اللوجسـتية ممكنـة الآن، أو خـلال سـتة أشـهر، فربمـا كـان عرضـك التقـديمي مبكـرًا جـدًا (أو متـأخرًا جـدًا)، وبعد إجـراء الحسـابات المناسـبة، ربمـا تـدرك أن الإجابـة عـن هـذا السـؤال مؤلمـة: النتيجـة المنشـودة غـير قابلـة للتحقيـق. وفي هـذه الحالـة سـيتعين عليـك القيـام بـأمر ربمـا أكـثر إيلامًـا: سـيتوجب عليـك القبـول بأنـك لـن تـتمكن مـن إحـراز النتيجـة السـاحقة المثاليـة التي قررتها.

إذا كـان جليـا لجمهـور المشـاهدين منـذ البدايـة أن النتيجـة التـي تسـعى لتحقيقهـا، ببسـاطة، غـير قابلـة للتحقيـق، فربمـا ستصـل إلى نهايـة العـرض التقـديمي وأنـت أبعـد مـا يكـون عـما تريـد، ومـن المحتمـل أن ينـال الأمـر مـن مصـداقيتك عـلى المدى الطويل.. وإذا فشلت فسوف تفشل على رؤوس الأشهاد.

عنـدما ألعـب الجولـف، أعـرف مسبقا أننـي لـن أتمكـن مـن التعويـل عـلى المضرب الأسـاسي لأطلـق الكـرة بحيـث تعـبر عائقًـا مائيًـا لمسـافة 250 يـاردة مـن نقطـة الإطـلاق، لـذا وبـدلاً مـن ذلـك، فـإنني ألجـأ إلى المضرب الخـماسي الجـانبي، وأتعمـد ضرب الكـرة لتسـتقر قبـل العـائق

المائي بمسافة قصيرة للغاية، فيتحول ما أردته من نتائج إلى واقع، ويتحسن متوسط عدد ضرباتي البالغ 28. وبالطريقة ذاتها، يمكن للنتيجة الساحقة التي ستحددها أن تكون: « أريدهم أن يوافقوا على مشروعي الاستشاري ثلاثي المراحل ».

وبعد أن توصلت إلى أقصى ما يمكن الوصول إليه بشأن جمهورك من المشاهدين، ربما عليك اختزال رغبتك، واستهداف أمر أقل إبهارًا: « أريد منهم الموافقة الفورية على المرحلة الأولى من مشروعي، والنظر في المرحلتين التاليتين خلال ثلاثة أشهر ».. إذا كان هدفك فوزًا قابلاً للتحقيق، فلن تفقد كرات الجولف خاصتك في بركة الماء.

أسلوب قناة الإعداد الخطى:

تتباين مناسبات العروض التقديمية على نحو هائل، مما يعني أن عليك أن تكون مرنًا في مقدار الدقة التي تطبق بها الإجراءات، ففي بعض الأحيان ستستخدم كل مرحلة بالكامل، وفي أحيان أخرى ستستخدم مفاهيم منفصلة فقط، ولكن يجب عليك دائما استخدام بعض منها على الأقل.

أحيانا ستكون هناك فعاليات داخلية يتوجب عليك فيها تنفيذ عروض تقديمية، وأوقات يطلب منك فيها طرف خارجي تنفيذ عروض تقديمية، ومناسبات ترغب أنت فيها تنفيذ عروض تقديمية.. وسواء كنت أنت من قرر أن تكون المتحدث، أو كانت المهمة فرضت عليك، فلا عذر لك يعفيك من التقصير في التخطيط والتحليل - هذا مالم تكن سعيدًا بالمقامرة على الفشل.. لقد شهدت نقصًا فادحًا في التحضير في العديد من المناسبات المؤلمة، تلك العروض الضعيفة ربما كانت مفيدة أو حتى مسلية، ولكن لايزال لدي الشعور الذي خلفته بأن مقدم العرض لم يكن يدري حقًّا إلى أين يريد الوصول.

استخدام أسلوب قناة الإعداد لاتباع الإجراءات التي نوقشت في هذا الفصل والفصول الخمس التالية يقلص مخاطرة أن تضل طريقك، أو فقدان جمهورك أثناء تقديم العرض.. إن أسلوب قناة الإعداد سوف يدعمك للتوصل إلى نتيجة بسيطة وخطية

(وبالتالي من اليسير تتبعها)، وفي ذات الوقت سوف تمرر لك بعض الأفكار المعقدة والإبداعية أثناء عملك عليها.

تحديد المواضع:

في مسعاك لتصبح فاعلًا كمقدم عروض وقائد، يجب عليك أن تكون متشبثًا بتخطيطك للمسار الذهني، الذي ستتحرك خلاله مع جمهور المشاهدين، ولتفعل هذا ستحتاج للتأكد من موضعك الحالي، كما لو كنت ستضع علامة مكتوب عليها « أنت هنا » على خريطة عامة، وهذه هي النقطة الأولى في قناة الإعداد الأنبوبية. ولتنفيذ هذا يجب أن تحدد أفكار جمهور المشاهدين ومشاعرهم تجاه موضوع العرض التقديمي، مما سيمكنك من تحديد ما يسمى موضع انطلاق الجمهور.

موضع الانطلاق هو أفكار جمهور المشاهدين، وما يعرفونه أو يشعرون به حيال موضوع عرضك التقديمي.. ربما سيكون الأمر أكثر دقة إذا قلنا إن موضع الانطلاق هو تخمينك المستند إلى أفضل الحسابات حول ما يظنه جمهور المشاهدين بشكل مبدئي أو يعرفونه أو يشعرون به، ولا مهرب لك من إعمال عنصر الموضوعية عند إجراء حساباتك.

بعد أن توصلت إلى موضع الانطلاق، فحينها فقط، ستتمكن من الوقوف بدقة على ماتريد أن تقوله لكل هؤلاء الذين يحدقون إليك باهتمام.. في الغالبية العظمى من المناسبات تكون النتيجة الساحقة أمرًا بعيد المنال، ومع هذا، يظل الفوز الذي ترغب في إنجازه (إذا كان أقل جسامة) في متناول يدك، ويُطلق على هذه الحالة الذهنية المستهدفة عند جمهور المشاهدين والتي يمكن تحقيقها عمليا "موضع الانتهاء".

موضع الانتهاء هو ما تريد لجمهور المشاهدين أن يعتقدوه، أو يعرفوه، أو يشعروا به بنهاية العرض التقديمي، مع الأخذ في الحسبان الواقع العملي الكامل للموقف.. لا يمكنك أن تقرر أين يجب أن يكون موضع الانتهاء إلا بعد جمعك المعلومات اللازمة بشأن الجمهور الذي ستقدم أمامهم العرض.

جمع المعلومات المتعلقة بالعرض التقديمي:

يجب أن ترى هذا الإجراء باعتباره جزءًا جوهريًّا من العملية، فلا وجود للطرق المختصرة، عليك جمع واستخلاص المعلومات، من نفسك، أو من المؤسسة، أو من جمهورك من المشاهدين، فبالرغم من كل شيء فالقائد المؤثر بحق هو الذي يفهم نفسه، ويفهم الأشخاص الذين يحاول أن يقودهم.. يجدر بك أن تعرف كل شيء عن نفسك، وعن الأشخاص الذين طلبوا أن تقدم أمامهم العرض.. ولتعلم أن المورد الأولي والرئيس للمعلومات حول تلك المجموعة من جمهور المشاهدين هو الأشخاص الذين طلبوا منك عمل العرض التقديمي.

اعرف نفسك:

اطرح على نفسك السؤال الأصعب .. « لماذا أصنع هذا العرض التقديمي؟ ».

بالنسبة للعديد من الأشخاص غالبا ما تكون الإجابة: «لأنهم أخبروني أنني يجب عليَّ ذلك ».

عادة ما يتم إسقاط مهمة العروض التقديمية على رأس الموظف التنفيذي الذي لن يخامره الشك، بعد جولة مضنية من تلقف المهمة في أرجاء المؤسسة. فإذا ما هبطت القنبلة الموقوتة بين ذراعيك، تأكد من استخدامك لوسائط التواصل الصحيحة، بالطريقة الصحيحة، مع الشخص الصحيح في التوقيت الصحيح.. ونادرًا ما تكون الوثائق المكتوبة ورسائل البريد الإلكتروني، التي تستخدم في عزلة، مُقنَّعة مثل العروض الحية، ومع ذلك فتقديم العروض لأعداد صغيرة من الحاضرين مسألة باهظة التكاليف.. ففي عرضك التقديمي التالي أدر بصرك في الحاضرين، واحسب قيمة إجمالي ساعات الحاضرين، ولا تنس الوقت الذي استغرقوه للوصول، ضع هذا الرقم في اعتباراتك بينما تقرر مدة العرض التقديمي.

ترى ماذا بشأن مؤتمرات الفيديو؟ توصيل المعلومة عبر شاشة أكثر صعوبة من

توصيلها، بينما جمهور المشاهدين معك في نفس الغرفة، حيث تقديم عرض عبر بث الفيديو الحي، وتقديم العرض وجهًا لوجه أمران يستلزمان مهارات مختلفة تمام الاختلاف، فأفضل طريقة لتبادل الأفكار والمعلومات عندما يجري التبادل بين أفراد يتواجدون في نفس الغرفة، ويجب التفكير في مؤتمرات الفيديو باعتبارها الملاذ الأخير.

الأسئلة التي عليك طرحها على من يطلب منك تقديم عرض:

إليك الأسئلة العشرة الوقائعية الأساسية، التي ستطرحها على العميل/ المضيف / المنظم عند التحدث في مؤتمر أو إلى جمهور خارج مؤسستك:

1- كم يبلغ عدد الحضور؟
2- ما الفئة العمرية للحضور؟
3- ما نسبة الرجال مقابل النساء في الحضور؟
4- ما جنسيات/أعراق الحضور؟
5- ما مستويات تعليمهم/مؤهلاتهم؟
6- ما المسميات الوظيفية للحاضرين؟
7- ما المؤسسات التي أرسلت ممثلين عنها؟
8- من المتحدث الذي سيسبقك؟
9- من المتحدث الذي سيليك؟
10- من الذي سيقدمك؟

عند التعامل مع جمهور داخلي أو عميل تعرفه جيدا، فإن معظم المعلومات الأساسية عن الجمهور (الأسئلة من 1: 7) ستكون متاحة بسهولة، ولكن عليك أن تحذر من الرضا عن النفس، لأن مقدم العرض الذي يعرف المعلومات الرئيسة عن جمهور المشاهدين بشكل مسبق قد يعتقد خطأً أنه يعرف كل شيء، أما (الأسئلة من 8: 10) متعلقة بجميع مناسبات التحدث، وبعد أن حصلت على الوقائع الأساسية، خطوتك التالية هي النفاذ

إلى عقـول جمهـور المشـاهدين، كـما يقـول سـتيفن كـوفي: «لـيكن أول سـعيك أن تَفهـم، ثم أن تُفهم».

في بدايــة هــذا الفصــل، استعرضــنا مــا لا يفكــر فيــه الجمهــور النمــوذجي، وهــي أمـور مثـل الوقـت والمضـمون وطريقـة التوصـيل، ومـع ذلـك، يمكننـي أن أؤكـد لـك أن كـل فرد من جمهور المشاهدين يفكر في مزيج مما يلي...

- أرجوك أخبرني أمرًا لا أعرفه بالفعل.
- رجاء لا تهدر وقتي.
- أتمنى أن تمنحني شيئا يجعل حياتي أسهل.

القليل مـن الجمهـور هـم مـن سيسـتمرون بشـعور السـجين بـين أسـوار إمكانـات الـ الباوربوينـت.. تـذكر أن الجمهـور كيـان أنـاني بطبيعتـه، يجـب عليـك أن تعـاملهم كـما قـد تعامـل كشـخص أقـام عشـاء عمـل، ولـن يشـعر بالسـعادة مـالم تتحـدث عنـه.. إليـك موقـف جمهـور المشـاهدين الأسـاسي والأكـثر انتشـارًا عالميًـا: « لقـد نلـت كفـايتي مـن التفكـير في احتياجـاتي، في رأيـك مـا هـي احتياجـاتي؟ ».. إن نجـاح عرضـك التقـديمي يتوقـف عـلى مقـدار التوافـق بـين ماترغـب في الحـديث عنـه، ومـا يريـد الجمهـور أن يسمعه منك.

العرض التقـديمي النـاجح هـو عمليـة متواصـلة مـن الإجابـة عـن الأسـئلة التـي تـدور بأذهــان جمهــور المشــاهدين، ولكــن وبــالرغم مــن كــل ذلــك يجــب عليــك أن يكــون الجمهـور محـور تركيـزك، وألا تسـمح لنفسـك بـأن تكـون أداة يهـيمن عليهـا الجمهـور، فبــالرغم مــن كــل شيء.. لــديك جــدول أعمالــك الخــاص، إذ ترغــب في أن تجيــب عــن أسـئلتهم الملحـة جنبًـا إلى جنـب مـع بلـوغ أهـدافك، ولتحقـق هـذا، عليـك تخطـيط الرحلــة التــي تريــد اصــطحاب جمهــور المشــاهدين فيهــا، مســتندًا إلى بدايــة واضــحة ونهاية أكثر وضوحًا.

لا يتفــق الجميــع حــول ضرورة القيــام بــذلك قبــل العــرض التقــديمي، والغريــب أن بعـض الكتـب تـوصي قارئهـا بالاحتفـاظ بجـزء كبـير مـن البحـث الخـاص بـه؛ حتـى يبـدأ

العرض التقديمي ؛ بل ويقترحون البدء من خلال طرح الأسئلة على الجمهور، واستخدام إجاباتهم في بنية العرض التقديمي طوال فترة العرض.

إنني اختلف بشدة مع هذا المنهج، فالوقت أصبح متأخرًا جدًّا لتقوم ببحثك في لحظة بدئك تقديم العرض، سوف يشعر جمهور المشاهدين على الفور أنك لم ترغب في أن تزعج نفسك بالإعداد الملائم: وأنهم لم يكونوا على قدر من الأهمية بما يكفي لتعد نفسك.

بعد كل الاعتبارات، إذا كان الأمر لا يستحق الإعداد المسبق، فإنه لا يستحق إنصات الجمهور، والإعداد في الفترة الحرجة السابقة للعرض تصرف كارثي وينم عن فظاظة والبُعد عن التهذيب.

يجب عليك ألا تسمح لنفسك بأن تكون أداة يهيمن عليها الجمهور، إلا أن القليل من الإفراط في التفكير في الجمهور أمر صحي تمامًا، فلا بأس بالإفراط في الإعداد، ولا بأس بالإفراط في التدرب، لكن حذار أن تفرط في البحث لمعرفة أكثر من المطلوب عن جمهور المشاهدين.

أسئلة عليك طرحها على جمهور المشاهدين، وهي تمس المشاعر كما تمس الحقائق، وهذه الأسئلة وضعت لتساعد على الحصول على إجابة السؤال الحيوي العام:

التفاعل ليس بديلا للمضمون المعد بشكل ملائم.

ما الذي يجب أن أعطيه لهم لأحقق ما أريد من العرض التقديمي؟.

أو.. أين الحريق الذي يمكن للعرض التقديمي إطفاؤه (أو تأجيجه)؟

الأسئلة:

- ما الذي يثير اهتمامك بشأن هذا الموضوع؟
- ماذا كان رد فعلك تجاه الموضوع في العروض التقديمية السابقة؟
- ما الذي تعلمه مسبقًا بشأن موضوع العرض التقديمي؟

- ما الذي يجب عليك معرفته بشأن هذا الموضوع؟
- هل مشاعرك تجاه حضور هذا العرض التقديمي سلبية أم إيجابية أم حيادية؟

يجب عليك طرح هذه الأسئلة حتى وإن كان الجمهور داخليًّا (من نفس شركتك)، فكونك تلتقيهم كل يوم لا يعني أنك تعلم تلقائيا موقفهم من عرض تقديمي مستقبلي مهم.

يتوقف مقدار جودة التواصل - أي تواصل - على مدى فهمك للأشخاص الذين تحاول التواصل معهم، اتصل بهم أو اذهب لزيارتهم أو كخيار أخير، راسلهم عبر البريد الإلكتروني. سوف يفاجئون ويشعرون بالإطراء لما تبذله من جهود ليكون حديثك في العرض التقديمي ملائمًا خصيصا لهم.

مع جمهور أكبر، قد تضطر لأن تحيد عن طريقك للحصول على أرقام الهواتف وعناوين البريد الإلكتروني لنسبة كبيرة من جمهورك، ولست أطالبك بالمستحيل: إذا كان الجمهور 500 شخص، فإن نسبة « كبيرة » تعني 10 أشخاص، وإذا كان الجمهور 5 أشخاص، يجب أن تحاول الاتصال بهم جميعًا.

عند إجرائك الاتصالات، وجه لهم الخمسة أسئلة الرئيسة المذكورة أعلاه، وسوف تتيح لك الإجابات أن تعد مضمونًا مقنعًا، نظرًا لارتباطها بهذه المجموعة تحديدًا من جمهور المشاهدين.. حاول الحصول على المعلومات من محادثة فعلية، بدلاً من مطالبتهم بمجرد ملء نموذج عبر الإنترنت، فإن المعلومات التي ستحصل عليها أكثر فائدة وقيمة من أي شيء تحصل عليه من شخص يضغط أزرارًا على لوحة المفاتيح.

الدقة في الإعداد أفضل من الإعداد على عجل

ومع ذلك، إذا كنت تعد كلمة رئيسة لجمهور كبير، ربما تظل تشعر أنك تفضل إجراء بعض الاتصالات الوجيزة عبر الإنترنت على الأقل مع أكبر عدد ممكن من جمهور المشاهدين، ومن الممكن أن يوافق منظم الحدث على العمل كقناة معلومات من الجمهور إليك، بل وربما قد يوافق على إرسال استبيان موجز لكل عضو محتمل من الجمهور،

وأنصـــحك بــــاللجوء إلى الموقـــع الإلكـــتروني www.surveymonkey.com كمـــورد للنماذج المرتبطة بهذا السياق.

جميـع الأسـئلة سـالفة الـذكر أسـئلة مهمـة، ولكنهـا ليسـت بـنفس أهميـة السـؤال التـالي، إذا لم تكـن لـديك سـوى فرصـة وحيـدة لتسـأل أحـد الحـاضرين سـؤالاً واحـدًا، يجب أن يكـون السـؤال: مـا الأمـر الـذي يمكـن أن أخـبرك بـه مـن خـلال العـرض التقـديمي، وهـو أمـر لا تعرفـه بالفعـل وتحتـاج إليـه؟، ولـن يـرفض الإجابـة عـن هـذا السـؤال سـوى موظـف بغـيض مغـرور، وبـالرغم مـن كـل شيء، فإنـه في مصـلحته القصـوى التأكـد مـن أن وقته لن يضيع.

إننـا نـدرك أن العديـد مـن الأشـخاص المهمـين (أو الأشـخاص الـذين يعتقـدون أنهـم مهمون) غالبًـا مـا يكـون مـن الصـعب جـدًا التحـدث إلـيهم عـن طريـق الهـاتف أو البريـد الإلكـتروني، ولكـن ربمـا سـتكون قـادرًا عـلى الوصـول إلـيهم مـن خـلال المسـاعد الشـخصي، وأفضـل مسـاعد شـخصي هـو غـير المتحفـز لمـا يتعلـق بمـا يحـب ويكـره رئيسـه، فـإذا كـان الـرئيس التنفيـذي لديـه نفـور تجـاه عـرض تقـديمي مدتـه 45 دقيقـة ويتكـون مـن 50 شريحـة عـرض، فسـوف يخـبرك، أو أتمنـى ذلـك. حتـى المسـاعد الشـخصي الأكـثر حرصًـا قـد يتـيح لـك خمـس دقـائق لتجـري مكالمـة هاتفيـة مـع رئيسـه، بمجـرد أن توضـح أن هـذه المكالمة يمكن أن توفر نصف ساعة من وقته خلال العرض نفسه.

معرفـة جمهـور المشـاهدين أنـك بـذلت قصـارى جهـدك لاكتشـاف احتياجـاتهم، سـوف تمنحك دَفعة نفسـية هائلـة، عنـدما يحـين أخـيرًا تقـديم العـرض التقـديمي، وكـن واثقـا مـن أنـك لـن تفشـل بسـبب عـدم معرفتـك... لكنـك ربمـا ستفشـل بسـبب الغطرسـة والغبـاء وعـدم التـدرب... ولكـن لـيس بسـبب عـدم معرفتـك، فهنـاك ميـزة جانبيـة تحصـل عليهـا مـن كـل الجهـود التـي تبـذلها للوصـول إلى معرفـة جمهـورك: إنـه يعـزز مكانتـك في أعـين الجمهـور قبل بـدئك العـرض التقـديمي، عـلى الأرجـح سـيخبر كـل شـخص تتحـدث معـه عضـوين آخـرين عـلى الأقـل مـن الجمهـور المسـتقبلي عـن المحادثـة التـي أجريتهـا معـه، وسـوف تحظـى سريعًـا

بسمعة كشخص يهتم باحتياجاتهم، وإذا استشعرت نسبة جيدة من الجمهور أنك تهتم بالفعل بما يريدون، فسيكونون أكثر تعاطفًا مع ما تريد ؛حتى قبل أن تبدأ تقديم العرض أمامهم.

في بعض المواقف، قد تشعر بأن تحليل الجمهور كان ناجحًا إلى حد كبير، فقد اكتشفت أن العديد من أعضاء الجمهور لديهم مخاوف مختلفة على نطاق واسع، وعندها سيكون من الصعب للغاية تحديد موضع الانطلاق، الذي يمثل انعكاسًا دقيقًا لوجهات نظرهم مجتمعة، وفي هذه الظروف، عليك أن تبحث عن القواسم المشتركة الأكثر شيوعًا، وهي العناصر الأكثر تمييزًا وتعقيدًا والتي يتفق غالبية جمهور المشاهدين على أنها الأكثر أهمية.

لقد استخدمت عامدًا كلمة « الأغلبية »، لأنه من غير المحتمل أن يكون هناك الكثير مما سيوافق عليه الجميع بالإجماع، وبالتالي ليس هناك عرض تقديمي يمكنه إرضاء الجمهور كافة في نفس الوقت، وهناك قلة قليلة من الدول تلبى فيها الخطابات الرئيسة هذه الموافقة الشاملة، حتى أنه ليس من الحكمة أن تكون أول من يجلس في نهاية نوبة من التصفيق الحاد تحت تهديد السلاح.

تحديد مواضعك:

المعلومات التي توصلت إليها حديثًا سوف تكون خط البداية في الكتابة، وتمنحك المعلومات الواردة من تحليل جمهورك موضع البدء: حيث يكون الجمهور في بداية العرض التقديمي، وتشمل هذه المعلومات ما يعرفونه، وما يعتقدونه ويشعرون به حيال موضوع العرض، قبل أن تحظى بفرصة التأثير فيهم، ويجب أن يشمل هذا شعورهم الداخلي، وكذلك معرفتهم الواقعية.

ينبغي أن تكون قادرًا على صياغة موضع الانطلاق في عبارات، مثل: « قبل بدء العرض التقديمي، سيعرف الجمهور معلومات أساسية عني وعن شركتي.. إنهم بالتأكيد مهتمون بمنتجي، ولكنهم لا يعرفون النتائج التي حققناها مع عملائنا مؤخرًا ».

ألـزم نفسـك بصـياغة موضـع الانطـلاق كتابـة، فسـوف يجـبرك ذلـك عـلى توضـيح أيــن يقفــون بالضــبط، وخــلال العــرض التقــديمي، ســيكون هــدفك أن تقــود جمهــور المشـاهدين مـن موضـع الانطـلاق إلى موضـع الوصـول، موضـع الوصـول هـو الحالـة الذهنيـة التـي تريـد لهـم أن يصـلوا إليهـا بنهايـة العـرض، بعـد النظـر بعـين الاعتبـار إلى جميـع الظـروف، وأكـرر، يجـب أن تكـون قـادرًا عـلى تعريـف موضـع الوصـول في جملـة: « في نهايـة العـرض التقـديمي، أريـد أن يكـون الجمهـور منبهـرًا ببرنامجنـا بحيـث يرغبـون في معرفة ما إذا كان متوافقًا مع برامجهم الحالية أم لا».

يجـب أن يكـون موضـع الوصـول فكـرة محـددة، إذ يجـب أن تعـرف تحديـدًا إلى أيـن أنـت ذاهـب بـالجمهور قبـل محاولـة الانتقـال بهـم هنـاك.. لـن ترغـب أبـدًا في أن يكون ما يـدور بأذهـان الجمهـور هـو فكـرة، « هـذا أمـر مثـير للاهـتمام للغايـة، ولكـن أنـا لا أدري حقًّا إلام يهدف من كل ذلك ».

بمجرد أن تقرر ما هو موضع الوصول، افحصه بالإجابة عن الأسئلة التالية:

- هـل أنـت متأكـد أن القفـزة الذهنيـة المسـتهدفة بـين موضـع الانطـلاق وموضـع الوصول ليست أكبر من اللازم؟
- هل أنت متأكد أن الجمهور في وضع يمكنه من اتخاذ الإجراء الذي تقترحه؟
- هل أنت متأكد من أن هذه هي المناسبة الصحيحة لتقديم هذه المعلومات؟
- هـل أنـت متأكـد مـن أنـك لا تطلـب مـنهم اسـتيعاب قـدر كبـير مـن المعلومـات في الوقت المتاح؟ ولا تنس، العقل لا يمكنه أن يتقبل ما لا يتحمله الجسم.

أنـا أدرك أن العـدد الهائـل مـن الأسـئلة التـي أقـترح عليـك أن تسـألها قـد ينحيـك عـن عمليـة تحليـل الجمهـور برمتهـا، وأدرك أيضـا أنـك غالبًـا لـن يكـون لـديك الوقـت لتطرحهـا جميعًا، ولذا أقـدم لـك خطـوات العمـل أدنـاه، والتـي تشـمل فقـط الأسئلة التـي لا غنـى لـك عـن أن تعـرف إجاباتهـا.. إنهـا تتضـمن كافـة الأمـور التـي قـد تنشـأ إذا سـألت جميـع الأسـئلة

الأخـرى والمنـتشرة في جميـع أنحـاء الفصـل، اسـتخدمها باعتبارهـا التحليـل السريـع والملتوي عندما لا تملك الوقت الكافي للتحليل البطيء المباشر.

إذا كنـت تسـتخدم الـنهج الـوارد في هـذا الفصـل، فلابـد وأنـك قطعـت شـوطًا طـويلًا نحـو كسر الأغـلال المفروضـة مـن قبـل شاشـة الكمبيـوتر الفارغـة أمامـك، مـما يجعـل مـن المـرجح أنـك سـتحظى بالتـأثير القـوي الـذي تريـد.. وإذا انتقـل الجمهـور مـن موضـع الانطـلاق إلى موضـع الوصـول المطلـوب في الوقـت الـذي انتهيـت فيـه مـن الحـديث، فهـذا يعنـي أن العـرض التقـديمي قـد حقـق النجـاح، وفي الفصـل التـالي تتعـرف إلى الآلية التي يمكنك استخدامها لحملهم على القيام بذلك بالضبط.

خطوات العمل:

1- سل نفسك عما تريد إقناع جمهورك به.
2- قرر ما هي النتيجة الساحقة التي تستهدفها.
3- باستخدام الأسئلة التالية كحد أدنى، أجر بحثًا حول جمهور المشاهدين:

- من جمهورك؟

حدد الأفراد وفئات الأفراد الحاضرين.

- لماذا هم معًا في تلك الغرفة؟

تأكـد مـن أنـك تعـرف مـا إذا كـانوا هنـاك في المقـام الأول للاسـتماع لـك أم لسبب آخر تمامًا.

- ما الذي يرغبون في أن يسمعوه؟

ربما لم يقرروا بعـد، ولكـن إذا كـانوا قـد قـرروا، يجـب أن تبـذل جهـدًا لمعرفـة مـا هو.

- ما الذي يحتاجون إلى سماعه؟

قـد يكـون مـا يحتاجونـه مختلفًـا تمامـا عـما يريـدون، وباعتبـارك مقـدم العـرض، تحمل على عاتقك مسؤولية أن تقرر نيابة عنهم.

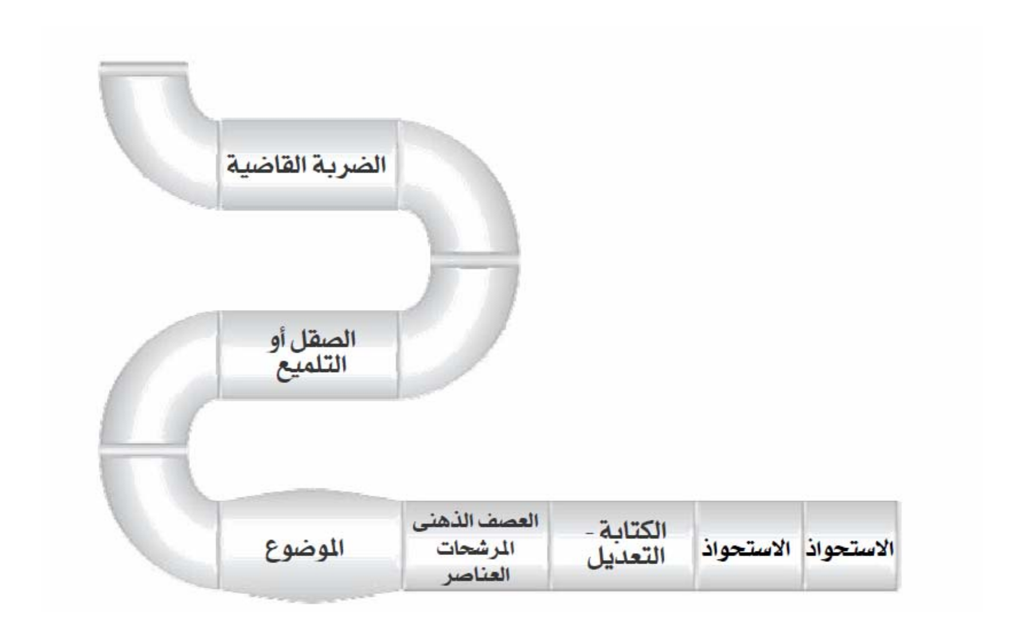
- ما الذي يجب أن تخبرهم به أثناء العرض والذي يمنحك أفضل فرصة للحصول على ما تريد أنت من تقديم العرض التقديمي؟

4- بالطبع هذا غاية ما تنشده، لا أحد يستطيع تحقيق ذلك في كل مرة يقدم عرضًا تقديميًا، ولكن هذا هو الشيء الذي يجب أن تكافح من أجله في كل مرة.

5- باستخدام إجابات الأسئلة أعلاه، اكتب أفضل تقدير لموضع الانطلاق لجمهور المشاهدين، ولتقرر ما إذا كانت النتيجة الساحقة التي حددتها تحتاج إلى أن تختزلها إلى موضع وصول أكثر قابلية للتحقيق أم لا.

الفصل الثالث

كتابة الخطاب



حديثنا في هذا الفصل حول آلية الدفع بجمهور المشاهدين إلى حيث ترغب في الانتقال بهم، ويجب أن تؤدي الآلية ما هو أكثر من ذلك: يجب أن تتضمن أيضًا الكلمات التي تريد للجمهور أن يتذكرها وتترسخ في أذهانهم بعد مغادرتك المبنى ولأمد طويل، وهذا هو السبب في أنها يجب ألا تكون مجرد «رسالة».

التراسل ليس بالسلاح القوي في سياق العروض التقديمية، لأنه شديد الغموض ويعبر عن مفهوم غير محدد. ولكي يكون سلاحًا فعالاً، يجب أن يهدف إلى تغليف أهم الكلمات في العرض بعناية وتوجيهها بدقة، عندئذ فقط يمكن أن يكون وسيلة فعالة تدفع جمهورك لاستيعاب، وتقدير ما تقول لهم والتصرف وفقه.

جمهور اليوم الحديث:

لقد فاضت علينا المعلومات بأكثر بكثير مما كنا نملكه قبل عشر سنوات أو حتى خمس سنوات، إلا أن قدرتنا على استيعابها لم تزد في الوقت نفسه، نحن نحاول ترشيح ما نحن حقًّا بحاجته، ولكن عملية الترشيح عمل شاق، إلا أن الوكالات الإعلانية في الواقع تحسن الاستفادة من هذا القيد، فتراهم يعملون بجد لتصوير جوهر أنشطتهم في قليل من الكلمات الحادة:

« سي إن إن: أخبار حقيقة بسرعة حقيقية ».

« فيدرال إكسبريس: تنقل إليك العالم فور وقوع الحدث ».

« كوك إليكتريك: كل ما يلزم لراحة الكائنات الحية ».

هذه الكلمات بمثابة صورة فوتوغرافية من الشركة أو المنتج المقصود، إنها بالكاد مجرد تذوق - مثيرة للاهتمام في حد ذاتها، ولكنها تترك لديك الرغبة في المزيد، وتعتبر هذه الكلمات مثالاً يسمى بـ "الخطاب الشامل"، وهو سلسلة من الكلمات التي تجسد بسرعة وبشكل مقنع جوهر ما تريد أن يتذكروه، ويجب أن يكون الخطاب الشامل قصيرًا، وسريعًا، ولا ينسى.. إلا أنك لست بحاجة إلى ميزانية شركة ستاكي & ستاكي الإعلانية لتنتج هذا الخطاب، فقد قرأت هذا الخطاب على واجهة متجر أطعمة صغير في مانشستر: «سندوتشات تشرشل - ليكن وقت غدائك أسعد أوقاتك».. جميع هذه الأمثلة تتقاسم سمة قوية، فقد أنتجت لتعرض أمام العالم كله بدلاً من أن تعرض أمام مجموعة محددة من الناس.

إذًا الخطاب الشامل مصمم عادة ليُقرأ، بدلا من أن يقال، ولم يصنع بتفاصيل محددة أو على نحو خاص، وإنما صنع لجذب انتباه أكبر عدد ممكن من الناس، ولكن فقط لبضع لحظات، ولم يصنع ليحث الناس على التفكير بإمعان في تلك الشركة بعينها أو منتج بعينه، ويهدف لأن يكون ذا أثر سطحي، والمقصود منه أن يكون بمثابة ضوء غامر لا أن يكون كضوء كشاف اليد.

استُخدم الخطاب الشامل كثيرًا جدًّا في عالم العروض التقديمية السياسية البريطانية، في عام 1979، عندما أقام حزب المحافظين حملته للانتخابات العامة على أساس الخطاب الشامل التالي بإيعاز من شركة ستاكي & ستاكي: « العمال لا يعملون »:

وبذكاء استخدمت صورة لطابور الإعانات الممتد في الأفق لتعزيز الخطاب الشامل اللفظي، وكان ذاك تطبيقًا عمليًا ناجحًا على الإقناع الجماهيري السطحي.

في الانتخابات العامة لعام 2010، استخدم المحافظين خطابين شاملين مختلفين:

صوت للتغيير.. ونحن جميعا شركاء..

هذان الخطابان لم يكن لهما نفس بلاغة وبهاء الخطاب الشامل لـ 1979، وأنا على يقين من أن الضعف الغامض الكامن بها كان أحد العوامل الرئيسة في أن المحافظين لم يتحقق لهم الغالبية العامة، ومع كل، فإن بناء العرض التقديمي الحي المصحوب بخطاب يجب أن يضم ما هو أكثر بكثير من ذلك، فيجب أن يحفز الجمهور على أن ينظر إلى موضوع ما نظرة أكثر عمقًا، الطريقة الوحيدة للقيام بذلك هي شحذ التلخيص خصيصًا لكل فرد من جمهور المشاهدين، وحينها يتحول إلى ما أدعوه بالخطاب المركز.

كتابة الخطاب المركز:

الخطاب المركز هو سلسلة من الكلمات التي تجسد بسرعة وبشكل مقنع جوهر العرض التقديمي، بطريقة تتشكل خصيصًا لتلبية احتياجات جمهور محدد في وقت محدد،

والخطاب المركز يمثل أهمية نجاح العرض التقديمي ككل، فهو العامل المحفز في العملية المنسقة بعناية لنقل جمهور المشاهدين من موضع الانطلاق إلى موضع الوصول الذي يستهدفه مقدم العرض ذى اليدين الخاليتين من الأدوات، وكلا المفهومين (موضع الوصول) و(الخطاب المركز) مرتبطان للغاية، فأحدهما معني بنقل الجمهور إلى الآخر، وأيسر الطرق لإدراك الرابط بينهما هو التفكير فيهما، باعتبارهما متصلين بالكلمات: سيتم إقناع الجمهور بتبني وجهة نظر معينة.. عند الوصول إلى موضع الوصول الذي تستهدفه بناء على المعلومات والمفاهيم التي ألقيتها ضمن الخطاب المركز.

الخطاب المركز هو.. جوهر عملية الترشيح، الماسة التي تمثل قلب المحور الصلب في العرض التقديمي، إنه الكلمات التي ستقرر إلقاءها إذا كانت المهلة المتاحة 10 ثوان فقط لتلقي خطابك، إنه ما تريد لجمهور المشاهدين أن يتذكروه أكثر من أي شيء آخر.. في واقع الأمر، إذا تذكر جمهورك أي شيء آخر بخلاف الخطاب المركز، فسوف تكون قد حققت أكثر بكثير من الغالبية العظمى من مقدمي العروض.

الخطاب المركز المكتوب ببراعة.. هو ما يمكنه حقيقة أن يقي العرض التقديمي من أن يصبح باهتًا مبهمًا، وأن يكون مصدر ضوء مشتت الإضاءة، ويحوله إلى شعاع ليزر قادر على الاختراق.

الخطاب المركز.. أمر حيوي بشكل خاص عندما يتم نشر الأفكار لتتخلل منظمة ما، ولا شك أنك لا تريد لتلك الأفكار أن تصير واهنة، وما سيحول دون وقوع ذلك هو كتابة خطاب مركز قصير وقريب الصلة ويصعب نسيانه، وينبغي أن تكون الفوائد متضمنة في الخطاب المركز... لذا ضع ضمن حساباتك النتيجة التي تستهدفها إذا كان لك أن تنتحي جانبا بأحد جمهور المشاهدين وتسأله: «هل يمكنك أن تخبرني بسرعة أهم شيء كان مقدم العرض يحاول الوصول إليه؟»، الإجابة التي ترغب في سماعها من هذا الشخص هي بالضبط اللبنة لبناء خطابك المركز.

سمات الخطاب المركز:

الخطاب المركز له ستة سمات رئيسة، وهي:

1- مكتوب خصيصًا لواحد فقط من جمهور المشاهدين.
2- يترك انطباعًا بالأهمية الفائقة لدى هذا الشخص.
3- يحث جمهور المشاهدين على التفكير.
4- أن يكون جملة واحدة طويلة.
5- أن يكون بسيطًا بما يكفي ليكون سهل التذكر.
6- يحتوي في حد ذاته على التبرير الخاص به.

يا له من تحد أن تجمع كل هذه السمات في جملة واحدة، وهذا هو السبب في أن كتابة الخطاب المركز هو الجزء الذي يستغرق وقتًا أطول من إعداد المحتوى، إلا أن الوقت المستغرق يستحق: إذا لم يكن لديك خطاب مركز واضح لا ينسى، فلن تقدم عرضًا واضحًا لا ينسى.

إقامة العرض التقديمي على الخطاب المركز:

لنفترض أنك مدير مبيعات لشركة تقوم بتصنيع أدوات الجولف، وعليك أن تخاطب نوعين من مختلفين من الجمهور، الجمهور الأول هو مجموعة من مالكي متاجر أدوات الجولف الذين بالطبع يريدون كسب المال من بيع الأدوات لعملائهم، الجمهور الثاني هو مجموعة من لاعبي الجولف الفعليين أي إنهم المستخدمون النهائيون للأدوات في ملاعب الجولف، إن كلا العرضين التقديميين لهما موضع انطلاق مماثل وموضع الوصول المستهدف.

موضع الانطلاق: قبل بداية العرض، والجمهور يعرف القليل جدًّا عن المنتج بخلاف الشائعات الإيجابية الغامضة، ولكنهم حريصون على معرفة المزيد.

موضع الوصول: سوف يشعر الجمهور أن "ليزرفورث" هي مجموعة المضارب التي تلبي احتياجاتهم.

ولكـن.. كـل مجموعـة لهـا اهتمامـات مختلفـة، مـما يعنـي أننـا بحاجـة إلى كتابـة خطاب مركز مختلف لكل جمهور.

الخطـــاب المركـــز الموجـــه لمـــالكي متـــاجر أدوات الجولـــف.. "أنديـــة الجولـــف "ليزرفـورث" هـي المضـارب التـي تبحـث عنهـا، لأنهـا رفيعـة المسـتوى في الصـحافة، مـما يجعل من السهل للغاية إجراء مبيعات مع هامش ربح مرتفع.

الخطـاب المركـز الموجـه لمجموعـة لاعبـي الجولـف..."أنديـة الجولـف "ليزرفـورث"، هـي المضـارب التـي تبحـث عنهـا، فهـي تطلـق الكـرة في خـط مسـتقيم لأبعـد مسـافة ممكنة، وبسعر أقل.

هـذه الخطابـات المركـزة تفـوق في قصرهـا الخطابـات الشـاملة التـي أوردتهـا أعـلاه، وهـذا نتيجـة حتميـة للاسـتهداف الـدقيق، ونـادرًا مـا يجتمـع فيهـا الرونـق والدقـة معًـا، ولكــن كــلا مــن الخطــابين المركــزين يفيــان بالمعــايير الســتة، وكلاهــما كُتِــب خصيصًــا للمسـاعدة في تلبيـة احتياجـات جمهـور معـين، وتنشـأ مسـائل مختلفـة عـن كـل خطـاب مركز.

الخطـــاب المركـــز الأول: موجـــه لمـــالكي متـــاجر أدوات الجولـــف.. وضـــع بحيـــث يتناسب مع نوع المخاوف التي قد تكون لديهم:

الشكل العام:

- ما الاعلانات التي تُعرض للشركة المصنعة؟
- ما خططهم للإذاعة والتلفزيون؟
- هل يضعون خططًا لأي مناسبات خاصة؟
- من يستخدمون من المهنيين لتأييد المنتج؟
- هل يمكن أن يكون بيع هذا المنتج مربحًا بالنسبة لي؟

سهل البيع:

- ما مبيعات العام الماضي؟

- ما كم المبيعات من المتاجر التي تشبه متجري؟
- ما الخصم الذي سأحصل عليه؟
- ما العروض الخاصة التي ستكون متاحة؟

الخطاب المركز الثاني: موجه للاعبي الجولف، يعالج أمورا متعلقة بممارسي اللعبة:

أبعد مسافة ممكنة:

- بعيدة إلى أي مدى؟
- أبعد من مضربي الحالي؟
- هل يمكن لمن هم في نفس مستواي استخدامها بفاعلية؟
- من يدعم القول بأنها جيدة جدًّا؟
- ما السر وراء قدرة المضرب على ذلك؟

في خط مستقيم:

- ما الاختبارات التي أجريت؟
- هل ينطبق ذلك حتى على من هم في مستوى مهارتي؟
- هل يمكنني أن أرى مثالًا عمليًّا؟

سعر منافس جدًا:

- كم السعر؟
- ما مقياس السعر بالنسبة للمنافسة؟
- هل يستحق المنتج هذا السعر؟

يجب أن توفر العروض التقديمية إجابات هذه الأسئلة، وبهذا فإن الخطاب المركز هو النقطة المحورية في عملية الإعداد، فيجب أن يستمد كل شيء من الخطاب المركز.

عليك استخدام الخطاب المركز لفرض الانضباط على نفسك، يجب أن يصبح الأساس الذي أقمت عليه العرض التقديمي الخاص بك.

أثنـاء إعـداد العـرض التقـديمي الخـاص بـك، سـوف تنظـر في العديـد مـن مكونـات شرائـح العـرض التـي يمكـن أو ربمـا لا ينتهـي بـك المطـاف مسـتخدما إياهـا في العـرض النهـائي، والتـي قـد تشـمل الإحصـاءات، والحقـائق، والاقتباسـات، والحكايـات، والنكـات وأشـياء أخـرى كثـيرة، كـل شيء في العـرض التقـديمي يجـب أن يكـون مـرده إلى الخطـاب المركـز، كلـما انتقلـت إلى قطعـة جديـدة مـن المضـمون المحتمـل، اسـأل نفسـك: هـل سيسـاعد هـذا في إقنـاع جمهـور المشـاهدين بالقيمـة في الخطـاب المركـز؟.. فـإذا لم تكـن لتسـاعد، عليـك الاسـتغناء عنهـا، وسـوف نعـرض بالتفصـيل في الفصـل القـادم... وجـوب استخدام الخطاب المركز لقيادة عملية الكتابة.

تأمـل الخطـاب المركـز الـذي ابتكـره"دان بونـد" شريـكي في شركـة "الأحاديـث/ العـروض المبـاشرة الدوليـة" (شركـة متخصصـة في استشـارات العـروض التقديميـة وتـدريب المتحـدثين مـن مـوظفي الإدارة العليـا ومقرهـا المملكـة المتحـدة - المـترجم) مـن أجـل الـرئيس التنفيـذي لإحـدى شركـات الاتصـالات متعـددة الجنسـيات ليلقيـه عـلى موظفيه في القطاع الأوروبي:

لنتوسـع في أوروبـا.. يتعـين علينـا أن نقنـع عملاءنـا أننـا قـادرون عـلى تلبيـة احتياجاتهم طوال 24 ساعة يوميًا.

لقـد اسـتخدم «نقنـع» بـدلا مـن « نؤكـد»، لأنـه كـان مـن الجـلي لـه ولفريقـه مـن المـديرين أنهـم بحاجـة لحملـة كبـيرة مـن الإقنـاع، كـما أنـه مـن الممكـن كتابـة خطـاب مركـز يعـزز منتجًـا مـا، بالإضـافة إلى عـرض رؤيـة مـا.. وفي المثـال التـالي سـنتأمل مـديرًا للتسـويق بإحـدى شركـات التـأمين الدوليـة، تأكـد أن جمهـوره مـن مـوظفي الشركـة مدركين لأبعد وأصغر تداعيات القيام بوظائفهم على الوجه الأكمل:

إننـا نحمـل في أعناقنـا واجـب تشـجيع عملائنـا عـلى شراء منتجـات الحمايـة وتحذيرهم من مجرد تجاهل الأمر.

أحد عملائنا رئيسة هيئة إدارة التمويل في بلده، احتاج في خطابه بمناسبة حفل العشاء السنوي للهيئة إلى خطاب مركز، والذي لا يجسد فقط الوضع الطارئ للصناعة، وإنما يكون أيضا بسيطًا بما يكفي ليتذكره الحاضرون (بعد شرب زجاجة من النبيذ) وينقلوه إلى زملائهم في اليوم التالي، وهذا ما قاله:

«على الرغم من الإصلاحات التي لا تحظى بشعبية، إذا أردنا زيادة حصتنا في السوق، يجب علينا مساعدة الحكومة لتنفيذ حملة تسويقية دولية كبيرة.

هذا الخطاب المركز كان صريحًا دون أن يكون مسيئًا لأي من السياسيين الحاضرين، ولا تنس، إذا كنت تسعى للإهانة، فيمكنني أيضًا أن أفعل ذلك، ويجب في الخطاب المركز المستخدم في المرافعات في قاعات المحاكم ألا يكون غامضًا، فبالرغم من كل شيء يجب أن يفهمه القضاة وهيئات المحلفين، وقد استخدمت الخطاب التالي وحقق نجاحا:

ما كان لموكلي أن يرتكب هذه الجريمة، لأنه وكما هو جلي يملك من العقل والمنطق مايكفي.

إن كتابة الخطاب المركز الفعال بلا شك جهد مضن، لا يقل صعوبة عن تمرير ثمرات البطيخ بين شخصين بعيدين عن بعضهما، ونادرًا ما ستسفر محاولتك الأولى عن الخطاب الذي ستستخدمه في العرض التقديمي النهائي، ويجب أن تنال كل كلمة توردها في الخطاب المركز اهتمامًا بالغًا؛ لأن هذا الخطاب هو تركتك المبهرة التي ستتركها لجمهور المشاهدين، فعامله باعتباره الماسة الثمينة التي تريد له أن يكونها.

أتفهم أنني قد أُتهم بالمبالغة في تمجيد الماسوشية (الاستمتاع بتعذيب الذات - المترجم) في التحضير، حسنًا يمكن أن أقدم بعض ما يبعث الراحة: عندما تصل أخيرا إلى الخطاب المركز الذي تصبو إليه، سوف تعرف على الفور، إنه كالحب من النظرة الأولى.. وهناك أمر آخر.. معظم مشتري المنازل المحتملين يعرفون أنهم وجدوا المكان المناسب في اللحظة التي يعبرون فيها عتبة الباب، نفس التأثير سوف يحدث لك بمجرد أن تصل إلى

الخطاب المركز السليم.

تتباين العملية الذهنية المطلوبة للتوصل إلى الخطاب المركز من شخص لأخر، فبعض من أعرفهم يعيشون حياتهم بطريقة مقتضبة تتسم بالثقة، لدرجة أن استخدام الخطاب المركز يبلور الطريقة التي يتواصلون بها بالفعل، بينما على أقصى نقيض، فهناك أولئك الأشخاص الذين جبلوا على الإطناب والإسهاب، فترى محاولاتهم لكتابة الخطاب المركز، وكأنما كتبها تولستوي (ليو تولستوي أديب روسيا العظيم).

أيا كانت نقطة انطلاق تفكيرك، فالأفضل عادة أن تحاول الإجابة عن مجموعة من الأسئلة الهيكلية التي تتمتع بفكر قديم الطراز، والحدسية والانتقاء العشوائي، وتتضمن العملية أن تسأل نفسك، وربما من تثق به من زملائك سلسلة من:

أسئلة ابتكار الخطاب المركز:

1- ما الأمر الأكثر إثارة بشأن المعلومات التي أريد نقلها؟
2- هل من شيء يخاطب عقول كل من رؤوس وحواس هذا الجمهور؟
3- هل هو أمر جديد بالنسبة لهم؟
4- إذا استوعبوا هذا الامر وآمنوا به، هل سيؤدي بهم هذا إلى تجاوز البحث وراء الأسباب نحو موضع الوصول المستهدف؟
5- هل يمكن صياغته في جملة واحدة؟
6- هل ستكون في قمة الإحباط إذا لم يستوعبوا ويقبلوا ويتصرفوا وفقًا لخطابك؟
7- هل أنت واثق أنه سيكون كافيًا ليجعلهم راغبين في تناقله مع الآخرين؟

هناك تشبيه آخر أكثر صعوبة من شأنه أن يساعدك على إحكام فهم مفهوم الخطاب المركز.. فكر في نفسك كطيار مقاتل، وفي الخطاب المركز كصاروخ موجه، عليك تحديد الهدف (تحليل الجمهور/موضع الانطلاق)، الخطوة التالية أن تقرر على وجه الدقة ما الأثر الذي تريد أن يتركه هجومك (موضع الوصول)، يليها اختيارك السلاح الصحيح

(كتابة الخطاب المركز)، ولكن لايمكنك إطلاق سلاحك ما لم يكن مستقرًا على الهدف.. ويجب أن تشعر بأن الخطاب المركز مستقر ومركز، وسوف يصيب جمهور المشاهدين بدقة في تلك النقطة التي يتمركز بها أذهانهم وحدسهم.

الآن.. وقد صرنا في أجواء قتالية، يجب أن نذكر أن على السياسيين أن يزيدوا من استخدام الخطاب المركز. في نوفمبر 2002، تحدث "إيان دنكان سميث"، الذي كان آنذاك زعيم حزب المحافظين البريطانيين.. في حفل العشاء السنوي الذي أقامه معهد المديرين البريطاني في جروسفينور هاوس.. كان يريد شن هجومًا ضاريًّا على وزير المالية البريطاني، وهو تصرف من شأنه أن يمس وترا لدى الجمهور الحاضر أمامه ممن ينصب تركيزهم على الأعمال التجارية، الخطاب المركز التالي كان بمثابة منصة الأسلحة التي أعدت له:

« إذًا استمر غوردون براون في إثقال شرايين البلاد بكولسترول من الضرائب والاقتراض، فإننا إذًا في طريقنا إلى انسداد الشريان التاجي الاقتصادي ».

وبالرغم من أنني لم أحظ بعد بفرصة لأترك أثرًا على خطابات "باراك أوباما"، إلا أنه يبدو وأنه يستخدم نسخته الخاصة من الخطابات المركزة، خطاب فوزه في نوفمبر 2008 أعاد الحياة إلى ما يحتمل أنه قد أصبح أكثر شعار سياسي اقتُبس في هذه الألفية وحتى الآن: إنه الشعار المتشابك إلى حد ما « نعم نحن نستطيع » (Yes We Can).

إنني أتعمد استخدام المصطلح «الشعار» ولا أستخدم المصطلح « الخطاب المركز » نظرًا لطبيعته البسيطة، ويمكن القول إنه كان في الواقع خطابًا شاملاً، لأنه كان يهدف إلى مناشدة البلد كله بدلا من مجرد المليون شخص، أو أيا كان عدد الحاضرين أمامه، لقد كانت عبارة حاول أوباما أن يجعل الجمهور يردده خلفه... وهو مسعى لم ينجح فيه إلا جزئيا، ومن غير المرجح أن يشتعل النداء والاستجابة من هذا النوع في أي مكان خارج الكنيسة التبشيرية..المشكلة الأخرى، وبصرف النظر عن بساطتها، كمُنت في السهولة التي قد تجعل منه مدعاة للسخرية... مما حدا بالكوميديين الجمهوريين طرح السؤال:

هل يمكنه أن يأتي بخطة رعاية صحية بأسعار مقبولة؟ لا، لا يمكنه.

ومما يبعث على مزيد من الانزعاج أن العبارة تلقفتها شخصية في المسرحية الهزلية Glee، التي بدأت حملة لعودة العقوبة البدنية للمدرسة بعبارة (Yes We Cane) وتعني «نعم نحن نستطيع».

من ناحية أخرى، اتخذ أوباما نهجًا مختلفًا تمامًا في خطاب التنصيب، حيث كان خطابه أقرب إلى رجل الدولة كثير الإحتراز، تماشيًا مع الأحداث والمشاكل التي تواجهها بلاده، أما العبارة التي هي أكثر قربا إلى الخطاب المركز، فقد كانت:

« لقد حان الوقت للنهوض عن الأرض، ونفض الغبار عن أنفسنا والاضطلاع بمهمة مساعدة وطننا للنهوض من جديد ».

لن يردد أحد هذه العبارة لمدة عشر سنوات تالية، إنها لا تحمل بساطة (أو ربما تبسيط) وصول الشعار « نعم نحن نستطيع»، أكرر، لأن الجمهور في جميع أنحاء العالم كان كبيرًا جدًّا، كان يمكن القول بأنه خطاب شامل، لكنه وبلا شك كان بمثابة تجسيد فاعل لما أراد أن يتذكره جمهوره، ويتصرف وفقا له في تلك اللحظة تحديدًا، ولهذا نجح باعتباره خطابًا مركزًا، والأهم من ذلك أن غالبية المعلقين في وسائل الإعلام اختاروا هذه العبارة كعبارة تجسد موقفه الناضج تجاه المهمة الضخمة القابعة بانتظاره.

اختبار الخطاب:

ليس عليك الاعتماد على حدسك الداخلي، ويمكنك التأكد مما إذا كنت قد أصبت الخطاب المركز الصحيح أم لا، بالنظر إلى ما إذا كان يجيب عما يلي من أسئلة اختبار الخطاب المركز، بعضها تعمد تكرار المفاهيم التي ذكرت في أسئلة كتابة الخطاب:

- هل يمكن تذكر الخطاب المركز بسهولة؟
- هل يعالج القضية المثارة؟
- هل يتسم بالجرأة الكافية لاستقطاب الجمهور؟

- هل سيراه الجمهور باعتباره شيئًا ثمينًا جدًا، بحيث يخبرون الآخرين به؟
- إذا تـذكر الجمهـور الخطـاب المركـز، وتصرف وفقـا لـه، فهـل سـيكون هـذا نتيجـة جيدة بما فيه الكفاية بالنسبة لك؟

كـل سـؤال يحتـاج إلى الإجابـة بــ «نعـم» مدويـة، ولـن تحظـى بـالعرض التقـديمي المقنع ما لم تُصِب الخطاب المركز الصحيح.

القيود الزمنية:

عنـدما أقـدم مفهـوم الخطـاب المركـز لأول مـرة للعمـلاء، عـادة مـا يصـارعونه، ثـم في نهايـة المطـاف يتبنونـه بمجـرد النجـاح في كتابتـه بضـع مـرات، ولكـنهم غالبـا مـا يتحـدونني بهـذه الشروط: «غالبيـة عـروضي يجـب أن تكـون أطـول مـن 30 دقيقـة، بسـبب القـدر الهائـل مـن المعلومـات التـي يجـب أن أعرضـها، فهـل أنـت واثـق أن خطابًـا مركـزًا واحـدًا لا يمكنه أن يتضمن هذا القدر من البيانات؟ ».

دائمًـا يغمـرني السرور عنـدما يـتم مـواجهتي بهـذا الـرأي، لأنـه يعنـي أن العميـل قـد بـذل الكثـير مـن الجهـد في اسـتيعاب آليـة عمـل المفهـوم، كـما يعنـي أيضـا أن العميـل قـد اسـتوعب القيـود.. لا يمكـن أن توجـد صـيغة رياضـية دقيقـة، ولكننـي أعتقـد اعتقـادًا راسـخًا أن خطابًـا مركـزًا واحـدًا لا يمكـن أن يسـتمر أكـثر مـن 20 دقيقـة مـن العـرض الحـي، إذا كنـت متأكـدًا أن العـرض سـوف يمتـد لمـا هـو أطـول مـن ذلـك، يجـب عليـك أن تفكر مـا إذا كـان ينبغـي عمـل أكـثر مـن عـرض فرعـي واحـد، باسـتخدام أكـثر مـن خطـاب مركـز واحـد، وهـذا سيسـاعد عـلى أن يكـون العـرض العـام أكـثر سـهولة في إدارتـه بالنسـبة لك وأكثر ثباتًا في ذاكرة الجمهور.

قـد تكـون عمليـة الفصـل هـذه مبـاشرة أو تحـديا حقيقيًـا، وهـذا بحسـب الموضـوع الـذي يـتم تغطيتـه.. قـد يـتم تقسـيم عـرض تقـديمي حـول ثـلاث منـاطق جغرافيـة مختلفة إلى ثلاثة عروض فرعية، مع خطابات مركزة مختلفة تتعلق بكل منطقة:

- القسـم الشـمالي يكـافح بشـدة، لدرجـة أننـا قـد نضـطر إلى اسـتبدال فريـق الإدارة بأكمله.

- قسم المنطقة الوسطى يتعافى بشكل معقول في سوق صعبة، لذلك ينبغي تشجيعهم على مواصلة جهودهم.
- القسم الجنوبي يقوم بعمل جيد جدًّا، بحيث ينبغي لنا أن ندرس ما إذا كان أي من أساليبه يمكن نقلها إلى الأقسام الأخرى على المدى الطويل.

عرض تقديمي يصف الممارسات الحالية لمؤسستك قبل المضي في تقديم توصية بكيفية تغيير هذه الممارسات يمكن تقسيمه إلى قسمين، قد يكون الخطاب المركز للعرض الأول:

مصنع بارنسلي يستخدم عملية رائعة كانت موضع حسد صناعة الخبز لمدة 100 سنة.

الخطاب المركز للعرض الثاني يركز على المستقبل بدلا من الماضي:

الطريق الوحيد لزيادة مستويات الإنتاج لدينا والحفاظ على الجودة هو تقسيم العملية بين ثلاثة مصانع مختلفة.

ويمكن أن يتحول خطاب سياسي مدته ساعة إلى عدة خطابات مركزة، فمثلا "ديفيد كاميرون" حاليًا ليس مستخدمًا لمنهجية القبضة العارية، ولكن مفاهيم مشابهة الخطابات المركزة يتم نثرها في جميع خطاباته، وكان الخطاب الرئيس الذي ألقاه في مؤتمر حزب المحافظين لعام 2009 أكثر تميزًا بسبب لغته أكثر منه بسبب محتواه، لكن كان هناك خطاب مركز بأسلوب كاميرون الخاص والذي أضاء قطعة مركزية من الخطاب:

«الحزب المحافظ هو الحزب الوحيد الذي يمكنه مكافحة الفقر بشكل فعال في هذا البلد».

وقد حث على التحفيز الفوري والدائم، وكان محور تقارير وسائل الإعلام في ذلك اليوم الذي يليه، انظر في أسئلة اختبار الخطاب المركز، لترى بوضوح كيف استوفى كاميرون المعايير التي حددتها، بلا شك كان الإرث لبراعته لا ينسى، لقد تصدى لقضية حيوية وأثار أسئلة صعبة (كيف يمكننا القيام بذلك؟).. بكّل تأكيد كان يريد أن يكون جمهور المشاهدين متحمسًا بجدول أعمال للحزب الجمهوري جديد كليًّا، لذلك ربما قاد الجمهور مسافة كبيرة نحو موضع الوصول الذي يريد.

لكن عندما نصل إلى سؤال الاختبار الأخير.. «إذا تذكر الجمهور الخطاب المركز وتصرف وفقا له، فهل سيكون هذا نتيجة جيدة بما فيه الكفاية بالنسبة لك؟»، يمكننا أن نرى أن الخطاب المركز ناجح جزئيًّا فقط، فقد كانت هناك العديد من القضايا الأخرى في الخطاب، والتي أراد كاميرون أيضا للجمهور أن يتبناها ويتصرفوا وفقًا لها، ومع ذلك، فإن هذا الخطاب المركز تحديدًا ناجح بشكل جيد للغاية، طالما ينظر إليه باعتباره خطابًا مركز فقط، وتحديدًا لذاك القسم الفرعي من الخطاب.

تمايز الأقسام:

بالطبع ليس عليك خوض كل تلك الجهود المضنية الخاصة بتحليل الجمهور قبل كتابة الخطاب المركز لكل قسم فرعي من أقسام العرض التقديمي الطويل، وسيظل الجمهور عاملاً ثابتًا، ولكن يجب احتساب موضع الوصول لكل قسم، فمثلاً: في نهاية (العرض الفرعي1)، أريد من الجمهور أن يوافق على أننا بحاجة إلى توظيف المزيد من الموظفين في مكتب بريستول، وفي نهاية (العرض الفرعي 2)، أريد للجمهور أن يشعر بأن فريق المبيعات في مكتب برمنجهام قد قام بعمل رائع، وينبغي منحهم مكافأة إضافية، وهكذا.. هناك حاجة إلى خطابين مركزين منفصلين لتوجيه الجمهور إلى موضعي الوصول المختلفين.

القابلية لتبني المفهوم:

الخطابات المركزة تنجح في نطاق متنوع واسع من المواقف.. عندما كنت أعد تأبين جنازة والدتي، كان موضع الوصول المستهدف أن يتذكرها الجمهور بالدموع والبسمات، فوضعت الخطاب المركز التالي قريبًا جدًّا بعد البداية:

«أنا على يقين من انها كانت تريد منا أن نتذكرها باعتبارها أسكتلندية فخورة، وأكثر من ذلك، باعتبارها أمًّا فخورة ومحبة».

وكانت هذه الكلمات أيضا هي ما منحني الانضباط خلال عملية الكتابة في خضم

الاضطراب العاطفي الذي لا مفر منه، لقد ساعدتني هذه الكلمات على التركيز على القصص، حيث كنت أعرف عن بداية حياتها في جلاسجو، وكذلك عندما أصبحت زوجة، ووالدة، وصديقة والمعجبة الأولى بي.

ركز هذا الكتاب في الغالبية العظمى من موضوعاته على التواصل وجها لوجه، ولكن يمكن استخدام الخطاب المركز في المكالمات الهاتفية، فعلى سبيل المثال، في الموقف الذي تتصل فيه للشكوى من سوء الخدمة، فإنه يمكنه أن يحدد جدول أعمال المكالمة ويعطي إشارة قوية إلى ما كنت ترغب في تحقيقه.

كان لي تجربة سيئة للغاية مع خدمة السفر المرتبطة بشركة بطاقات إئتمان رائدة، تحدثت إلى أحد مستشاريهم وطلبت منها أن تجد لي فندقًا بجانب البحر الميت، وتبادلنا رسائل البريد الإلكتروني على مدار اليومين التاليين، حيث اقترحت فندقًا في إيلات وكان عليّ أن أشير إلى أنه كان بجانب البحر الأحمر، وكان اقتراحها التالي فندقا في تركيا، مما حدا بي أن أذكرها أنه بجوار البحر الأسود، وكلما طالت مراسلاتنا، اتضح أكثر أنها لا تملك حتى الفهم الأساسي للجغرافيا، فأصابني الإحباط، إلا أنني لم أكن لأتغاضى عن هكذا أمر، وصلت في نهاية المطاف إلى أحد مديري الإدارة العليا، وبعد المجاملات الأولية، قلت الخطاب المركز التالي:

«بالنظر إلى الرسوم السنوية الباهظة التي أسددها لكم، أتوقع خدمة ذات مستوى أعلى بكثير مما تلقيت على مدى الـ 48 ساعة الماضية.... لذلك دعوني أرى ما يمكنكم القيام به لتعويضي».

وهكذا عرف المدير بالضبط ما الموقف وما أردت الحصول عليه، وبعد خمس دقائق، عرض علي، وتكرمت وقبلت، 200 جنيه أسترليني تخفيض من الرسوم السنوية، كان الإرث الذي تركته لجمهوري المكون من شخص واحد بلا شك ذا قيمة بالنسبة له؛ فقد أظهر له كيف يمكنه الحفاظ على العميل الذي أعطاه 20 عامًا من التعامل.

تشوش:

أحد التحديات التي أواجهها على نحو متكرر مع عملائي هي كالتالي: «في بعض الأحيان ألا يعد الخطاب المركز مجرد بيان موضع الوصول الذي أستهدفه؟».

أتفق مع هذا فربما كان كذلك... إذا كان خطاب مركز لا يمكن أن يوصف بأنه جيد جدًا، وأحد الأمثلة الصارخة على وجهة النظر تلك قد يكون هذا المثال:

« بالتأكيد، إذا كنت أريد أن أقنعهم بأننا بحاجة إلى توظيف المزيد من الموظفين في بريستول، فإنه يجب أن يكون الخطاب المركز « نحن بحاجة إلى توظيف المزيد من الموظفين في بريستول » فقط.

إجابتي عن ذلك هي أن الخطاب المركز من الضروري أن يكون النكهة واللون اللذين يقودان جمهور المشاهدين نحو موضع الوصول، بدلاً من أن يكون مجرد إعلان جاف عن موضع الوصول. لذا فإن الخطاب المركز الذي يمكنه أن يقوم بتلك المهمة على نحو أفضل في هذا الموقف قد يكون كالتالي:

« إذا لم نتخذ إجراء حيال الضغط الذي يرزح تحته فريق العمل في بريستول، فسنواجه خطر أن يرحل عنا أفضل موظفينا لتنهار أعمالنا في قطاع الشركة الغربي ».

أقترح أن تكون الكلمات الواردة في الخطاب المركز أعلاه تحمل الأثر المقنع الصحيح، بدلاً من أن تكون بيانًا آليًا بموضع الوصول المستهدف، فإذا وجدت أن الخطاب المركز الذي كتبته بالكاد، بيان بموضع الوصول المستهدف فهذا يعني أنك لم تعمل عليه بالقدر الكافي.

أداة الإنصات:

سبق أن ذكرت أنني بدأت في استخدام التجسيد الفوري كوسيلة لتقدير الخطابات بدلاً من كتابتها، وأقترح أنه يمكنك أيضا استخدام المفهوم كوسيلة تجعل تجربتك الخاصة

كأحد الجماهير أكثر فائدة ومتعة.. إن الغالبية العظمى من المتحدثين الذين تسمعهم لن يكونوا على دراية بفكرة الخطاب المركز، ولكن لا يزال بإمكانك استخدام المفهوم كعدسة الاستماع، التي يمكنك من خلالها تفحص ما يقولونه، كل ما عليك هو أن تسال نفسك: إذا كنت أن من يلقي الخطاب، فما الخطاب المركز الذي سأحاول تركه لدى الجمهور؟

سوف تجد أن قدرتك على القيام بذلك ستكون متناسبة بشكل مباشر مع نوعية الخطاب الذي تستمع إليه، فكلما كان الخطاب أفضل، كان من الأسهل بالنسبة لك تغليف وتمرير المعلومات الأساسية إلى أشخاص آخرين.. من ناحية أخرى، تكون بعض الخطابات مشوشة للغاية، متعرجة ومطولة للمدى الذي يستحيل معه حتى للخطاب المركز الذي يلتهب حماسا تصوير شيء جديد بالاهتمام، وفي كل مرة تستخدم مفهوم الخطاب المركز كأداة الإنصات، فإن هذا سيعزز قدرتك وميلك لاستخدامه كأداة تحضير.

إذا كانت الإجابة عن السؤال 5 من خطوات العمل أدناه هي « نعم »، فأنت على استعداد للانتقال إلى المرحلة التالية: استخدام الخطاب المركز كمحرك لدفع بقية عملية إنشاء العرض التقديمي.

خطوات كتابة الخطاب:

1- اكتب في جملة واحدة ما تريد لجمهور المشاهدين أن يتذكروه أكثر من أي شيء آخر.

2- تأكد من أنك تكتب شيئا ينطوي على فائدة كبيرة للمستمعين.

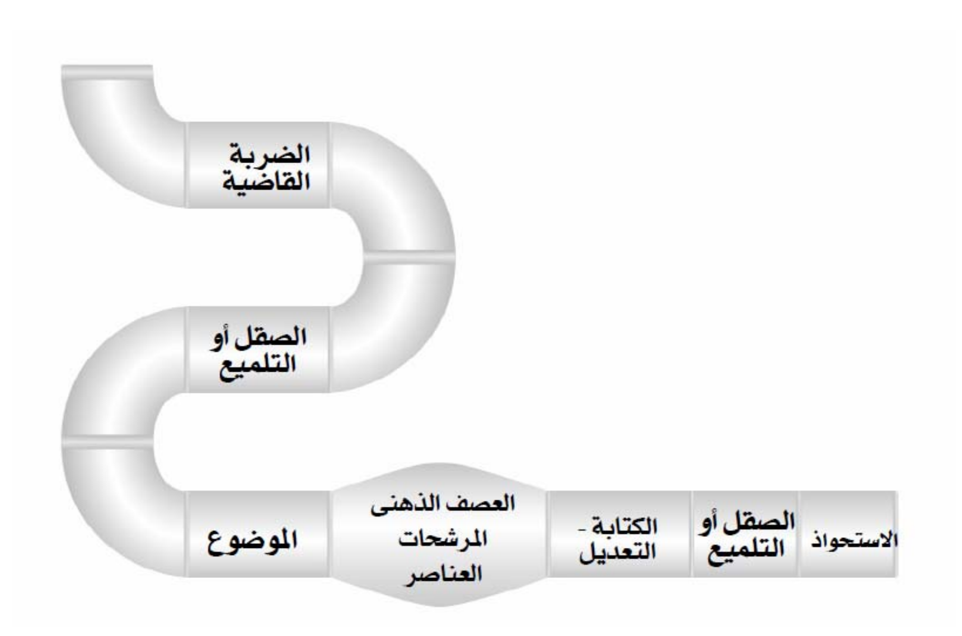
3- تأكد من أن البيان يقنع بحزم الجمهور لاعتماد موضع الوصول المستهدف.

4- عليك بشحذ الصياغة بحيث تكون غير قابلة للنسيان وموجزة قدر الإمكان.

5- بعد أن نفذت الخطوات الأربع السابقة، انظر بتركيز وهدوء في المنتج النهائي واسأل نفسك، «إذا كان الشيء الوحيد الذي ذكره الجمهور هو هذا الخطاب المركز، فهل تعد هذه نتيجة جيدة بما فيه الكفاية؟».

الفصل الرابع

الأصل الصلب للمحتوى



الخطاب المركز هو الأساس الذي ستقيم عليه محتوى عرضك التقديمي، وفي نهاية المطاف كل ما ستقوله أمام الجمهور يجب دراسته للتأكد من أنه سيقنعهم بقبول الخطاب المركز والتصرف وفقا له، وهذا يجب حرفيًّا ألا يغيب عن ناظريك أبدًا، فمن المحتمل أن يؤدي دور الجوهرة التي تضيء العرض: الكنز الأكثر قيمة الذي تكشف عنه كلماتك، كما يمكن للخطاب المركز أن يكون الهدية التي تريد لجمهورك العودة بها للمنزل.

أحضر ورقة قياس A4، قم بتدويرها جانبيا وارسم شكلاً بيضاويًا في منتصف الصفحة، اكتب خطابك المركز في وسط الشكل البيضاوي، ثم ارسم بعض الأرجل حول الجسم، بحيث يبدو وكأنه حيوان " أم 44 " سمين للغاية، سوف تحتاج لاستخدام هذا الكائن الغريب باعتباره أداة عصف ذهني، يجب أن يبدو إلى حد ما شبيهًا بالمثال في ملخص أسلوب قناة الإعداد الأنبوبي الوارد في نهاية الكتاب.

الأن... أبدأ إجراءات العصف الذهني حول الخطاب المركز، فكر في كل المعلومات الممكنة مهما كانت صغيرة والتي قد تستخدمها لتدعم الخطاب المركز، وقد يشمل ذلك الحقائق والإحصاءات والنسب المئوية والحكايات وتجارب العملاء والشهادات والنكات والبيانات الصريحة للرأي الشخصي... وغيرها الكثير؛ إذ يفضل لهذه الفكرة في هذه المرحلة أن تكون شاملة على أن تكون حصرية.

لا تعارض تدفق الأفكار بمحاولتك تفنيد أي منها. اعتصر ذهنك في أي وكل شيء قد يمكن استخدامه كمحتوى للعرض التقديمي. وكلما تفتق ذهنك عن أي محتوى جديد، دوِّنه في ملخص، أو كمجرد عنوان، في نهاية أحد سيقان المخلوق، وربما تستنفد كل سيقان المخلوق، لا ضير من إضافة المزيد.

وبالتالي يبقى الخطاب المركز باستمرار قريبًا من مركز رؤيتك، وفي الوقت نفسه، فإن هذه الطريقة (باستخدام السيقان كمواضع لتدوين المعلومات المحتملة) تجبرك على تنفيذ عملية العصف الذهني بطريقة غير هرمية. إذا كانت البنود مكتوبة كقائمة تقليدية من أعلى إلى أسفل، فلا مفر من أن المعلومات المحتملة الأقرب إلى أعلى القائمة ستلقى معاملة تفضيلية، عند تدوين المعلومات حول السيقان سوف تحظى جميعها بنفس الوضع البصري، وهذا يعني أن الأشياء التي فكرت فيها في وقت متأخر نسبيا في عملية العصف الذهني لديها فرصة عادلة للنظر فيها على النحو الملائم بدلاً من اعتبارها تلقائيا أقل أهمية.

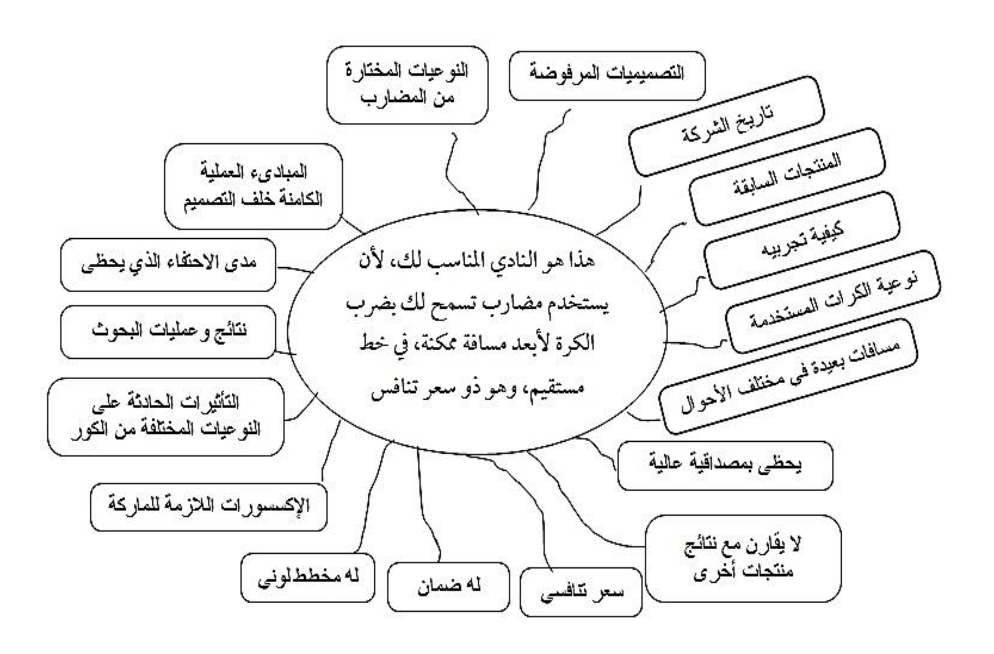
أوصي بشـدة أن تقـوم بتنفيـذ هـذا التمـرين عـلى الـورق، بـدلاً مـن ربطـه إلى الشاشـة المنمقـة، ويجـب أن تشـعر بحريـة الكتابـة بسرعـة دون التفكـير في قواعـد اللغـة، أو الأخطاء الإملائية أو الأناقة، القلم والورقة سوف يحرران أفكارك.

دعونـا نسـتعير مـن الفصـل السـابق مثـال العـرض التقـديمي الخـاص بــ " شركـة ليزرفورث " الموجه للاعبي الجولف، إليك الخطاب المركز لتتذكره:

« إنهـا المضـارب الأنسـب لـك، فهـي تطلـق الكـرة لأبعـد مسـافة ممكنـة، وفي خـط مستقيم وبسعر منافس جدًّا ».

إن أنـا طبقـت العصـف الـذهني لوضـع المعلومـات المحتملـة باسـتخدام ذاك الخطاب المركز بمثابة محفز فإليك ما قد أتوصل إليه..

هـذه العنـاوين هـي جميـع الاحـتمالات المبدئيـة المعقولـة لإدراجهـا في العـرض النهائي.



ينبغي النظر إلى العصف الذهني باعتباره عملية محدودة، وأعني بذلك أن عليكم تخصيص فترة زمنية محددة لاكتمالها، بعد انقضاء تلك الفترة الزمنية، يجب أن تكون صارمًا مع نفسك: اتخذ القرار الواعي بأنه لن يتم النظر في أي معلومات جديدة للاستنتاج بعد تلك النقطة.... إلا إذا واجهت وميض إلهام استثنائيًّا.

إذا كان لديك ساعة من الزمن للقيام بكل الإعداد، أقترح عليك أن تقضي ما لا يزيد عن 15 دقيقة في العصف الذهني، هذا هو الوقت الذي استغرقته لعمل المثال أعلاه، ومع ذلك، فلن أقترح عليك تخصيص الوقت على أساس نسبة ثابتة، فربما كنت تمتلك عقلاً من النوع الذي يعمل بشكل أفضل من خلال مهاجمة المشكلة في عدة جلسات في أيام منفصلة، كما أن كثيرًا من الناس يفضلون القيام بالعصف الذهني في جلسة واحدة كبرى مطولة.

من ناحية أخرى، شاركت في العصف الذهني لخطاب "مايكل هوارد" في مؤتمر حزب المحافظين البريطاني عام 2004، هذا الجزء من عملية الإعداد استغرق ثلاثة أشهر!

في العصف الذهني أعلاه لنموذج شركة "ليزرفورث"، هناك معلومات أكثر بكثير مما يمكن إدراجه في العرض النهائي، بحيث يشعر الجمهور بفيضان يجتاحه، بدلاً من أن يشعر بأنه يتلقى المعلومات، بل إن القدر الهائل من المعلومات في الواقع سيعوق طريق إقناعهم بالسفر إلى موضع الوصول الذي تريده، وهذا يعني أن مهمتك التالية هي تقليص المعلومات إلى الحد الذي يمكن التحكم فيها، وستفعل ذلك باستخدام المرشحات واختبار الصدمة العاطفية.

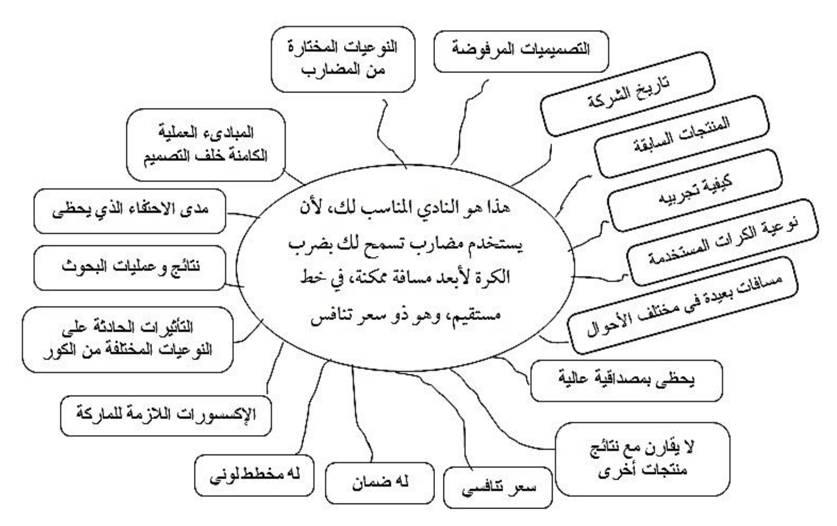
هناك ثلاث مرشحات يمكنك استخدامها:

- الخطاب المركز.
- مرشح الحقائق.
- المرشح المضاد.

يستخدم كل مرشح بطريقة مختلفة قليلًا.

مرشح الخطاب المركز:

بطبيعـة الحـال، يجـب ألا يكـون هنـاك أي شيء مـدون عـلى سـيقان المخلـوق لا يـدعم الخطـاب المركـز، ولكـن مـن المحتمـل أنـك قـد توصلـت إلى عـدد قليـل مـن الأشـياء التـي هـي مجـرد حقـائق مثـيرة للاهـتمام المتعلقـة بالخطـاب المركـز، عـلى سـبيل المثـال، مجموعـة الملابـس الجديـدة المتعلقـة بمضـارب الجولـف "ليزرفـورث" قـد تكـون جذابـة جـدًّا ومثـيرة لاهـتمام العامـة، ولكـن الإشـارة إلى ذلـك في العـرض الفعـلي لا تـدعم بشـكل كبير جوهر الخطاب المركز.



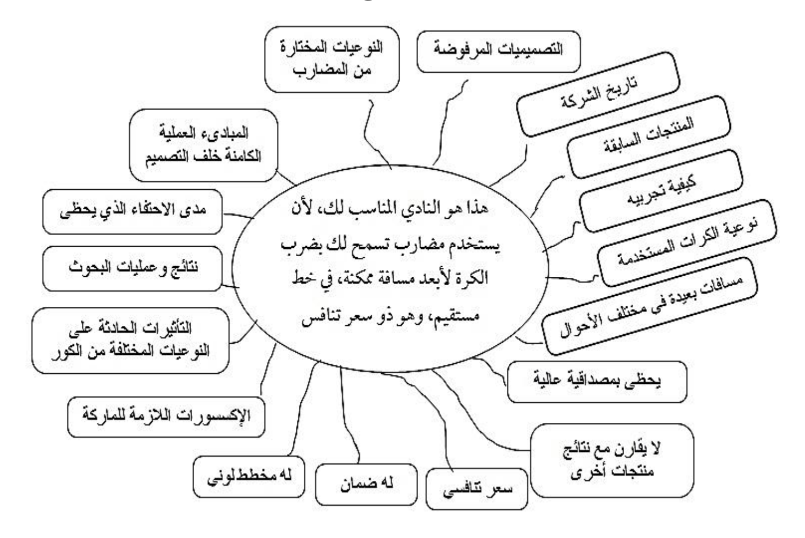
لـذلك... دعونـا ننظـر إلى سـيقان هـذا الكـائن لاسـتبعاد العنـاوين ذات العلاقـة الثانويـة مـع مـا تريـد للجمهـور أن يسـتبقيه، فالعنـاوين الوحيـدة التـي ينبغـي أن تبقـى هـي تلـك التـي تعـزز عميقًـا الحجـة التـي تعرضـها. في الشـكل التـالي أبـرزت بـالخط العريض تلك العناوين التي لاتعبر خلال مرشح الخطاب المركز..

وإليك المنطق وراء كل رفض:

- سوف يكون الجمهور مهتمًا فقط بالتصميم المقدم له، لا بالتصاميم المرفوضة.
- أشعر أن التاريخ المجيد للشركة لن يكون عاملاً مؤثراً فيما إذا كان النطاق الحالي يلبي احتياجاتهم.
- كل من الألوان المتاحة للمضرب ومجموعة الملابس الجديدة المتعلقة بمضارب الجولف بلا شك لا علاقة لها بفعالية المنتج في ضرب الكرة.

ومن ثم تنخفض العناوين الأصلية الـ 17 إلى 13.

الآن أصبحت على استعداد للانتقال إلى مرشح الحقائق.



مرشح الحقائق:

يتضمن هذا المرشح استخدام ثلاث عبارات رئيسة:

- من الجيد أن تعرف.
- يجب عليك أن تعرف.
- لا غنى عن أن تعرف.

كل عبارة هي وصف ممكن لكل قطعة من المعلومات المنفردة التي لا تزال في نهاية سيقان المخلوق.

المعلومات التي تندرج تحت (من الجيد أن تعرف) سيكون من السهل التعرف عليها، على الرغم من أنها عبرت من مرشح الخطاب المركز بنجاح، إلا أنه من الواضح أن ما تحاول تحقيقه هو شيء ليس حيويًّا من أجل إحداث التأثير الكلي، إنه تلك الأشياء الرقيقة التي من شأنها أن تكون لطيفة حقًّا لتضمها لخطابك، إذا كان متاحا لك قضاء كل الوقت في العالم أمام جمهور يتمتع بفترة اهتمام غير محدودة.

وإليك المنطق وراء كل رفض (مميز بخط عريض):

- لا ترتبط المنتجات السابقة باهتمامات الجمهور اللحظية، مثل: كيف يمكن تحسين مباريات الجولف بشكل شبه تلقائي عن طريق شراء المنتجات المتاحة الآن.
- نفس الأمر بالنسبة للمنتجات المخطط لها مستقبلًا.

ومن ثم تنخفض العناوين بعد التعديل من 13 إلى 11.



الآن.. أصبحت على استعداد للانتقال إلى اختبار «يجب عليك أن تعرف»، وكثيرا ما تُسبق كلمة « يجب عليك » بكلمة « ربما »، كما في 'ربما يجب عليك إبلاغ الجمهور ببعض من تفاصيل عملية البحث الضالعة في صناعة المضرب. « وفي رأيي أن هذه التفاصيل بعيدة جدا، حتى بالنسبة لجمهور من لاعبي الجولف الحريصين.. أشعر أيضًا أن استكشاف الاختلافات في المسافات التي تحققت مع مختلف أنواع وخامات كرات الجولف لن يكون شيئًا يساعد على إبقاء الجمهور متنبهًا. إنهم لاعبو جولف، وليسوا مجموعة من المهووسين بمشاهدة الجولف.

أشعر أيضا أن أداء المضرب في مختلف التضاريس والظروف المناخية قد يكون فقط من الاهتمامات الثانوية، لذلك فهذا العنوان لا يخدم الهدف المرغوب.



هـذا أصـعب قـرار سـيكون عليـك أن تتخـذه بيـنما تطبـق مرشـح الحقـائق. هنـاك خـط حـدودي دقيـق جـدًّا بـين مـا ينبغـي اسـتبعاده ومـا نبقـي عليـه (راجـع الكلـمات المميـزة بـالخط العـريض)، كـما أن عليـك في بعـض الأحيـان إفسـاح المجـال لإضـافة مـا ينـدرج تحـت "يجـب عليـك أن تعـرف".. فقـط بمـرور الـزمن سـوف يتحصـل لـديك البراعة في تطبيق هذا المبحث العقلي بعد عدة عروض تقديمية.

يجب الآن أن تتفرغ للمعلومات التي تندرج تحت 'لا غنى عن أن تعرف'.

بمجـرد اسـتبعاد كافـة مـا ينـدرج تحـت "مـن الجيـد أن تعـرف" والغالبيـة العظمـى مـما ينـدرج تحـت "يجـب عليـك أن تعـرف"، فقـد تبقـى لـديك العنـاصر الغـير قابلـة للتفـاوض: الأشـياء التـي تريـد حقـا للجمهـور أن يغـادر وهـو يتـذكرها... وربمـا يخـبرون الآخرين عنها، وإليك قائمة بالعناوين الباقية لدينا (بالخط العريض):



الآن صرت مستعدا للنظر في الجزء الأكثر حساسية من ترشيح المحتوى: ألا وهو المرشح- المضاد.

المرشح المضاد:

بوصفك مقدم عروض ناجحًا، يجب أن تطمح إلى سبر أغوار عواطف الجمهور.

هذا قد يعني استعادة المعلومات التي استبعدتها في عملية الترشيح أعلاه؛ لأن كلماتك ستحظى بصدى أكبر لدى الجمهور إذا كانوا يؤدون لعبة تهديدات وانتصارات جمهور المشاهدين، فلا يمكن لمرشِح الحقائق تلبية كامل هذا الجانب لدى الجمهور: الحدس والبحوث فقط يمكنهما تحقيق هذا الجانب.

لذا... وبينما هذه المعلومات قائمة نصب عينيك، أعد النظر إلى كل العناوين الموجودة في الشكل الأصلي للكائن الناتج عن العصف الذهني، حتى العناوين التي لم تبق بعد تطبيق المرشِحين الأولين.

ما الذي يثير مخاوفهم؟

عليك مراعاة ما إذا كان أي من هذه العناوين قد يساعد الجمهور على مكافحة أي تهديدات قد تكون لديهم... الأشياء التي تخيفهم في هذا السياق.

بالعودة إلى المثال المستخدم أعلاه، لنفترض أن جميع لاعبي الجولف الذين أتحدث إليهم تقريبًا أعضاء في نادي الجولف، الذي يفخر بمجموعة واسعة من التحديات في كل ثقوبه الـ 18، وهو بالطبع مضمار مميز جدًّا؛ إذ يمزج بين خصائص المناطق الساحلية، والحدائق والطوبوغرافيا الجبلية، ولذلك يواجه لاعبي الجولف العديد من التحديات المتباينة.. ولهذا السبب، أجد أن الأشياء التي ستثير قلق جمهوري بالتأكيد، هي كيف سيكون أداء المضرب في ظروف متباينة... انظر إلى العناوين الأصلية المدرجة سابقًا، والعنوان الذي يبرُز لك الآن باعتباره شيئًا ضروريًّا لنجاح العرض هو عنوان حول أداء

المضرب في مختلف الظروف المناخية والتضاريس (استبعد سابقا في مرحلة « يجب عليك أن تعرف »).

لذلك... يعني تطبيق المرشح المضاد أن هذا العنوان نجا من كومة مخلفات المحتوى، وربما أيضًا ينجح في الوصول إلى العرض النهائي.

لمزيد من التوضيح، أقترح الآن أن نلتف لحظة بعيدًا عن ملعب الجولف إلى سيناريو أكثر ارتباطًا بالشركات، لنفترض أنك تقترح على زملائك أن تشارك شركتك في مشروع تجاري في روما، « لوائح الإفلاس الإيطالية » هي أحد العناوين التي لم تنج من المرشِحين الأولين، ولكن حينها تتذكر أن الشركة كانت تشارك في مشروع في إيطاليا منذ عدة سنوات، وفيه تراجع شركاؤها عن ذاك المشروع، ولكنهم خسروا مبلغًا كبيرًا من المال، بالتأكيد سينال منهم الخوف من تكرار نفس الأداء، لذلك.. فإن وصفك للتقلبات الفضفاضة للقانون الإيطالي يجعلك تشق الطريق بصعوبة نحو الخليط بالرغم من كل شيء.

موجات جيدة؟

علينا أن ننظر الآن إلى جميع العناوين، ونرى ما إذا كان أي منها يتعلق بشيء نجح مع هذا الجمهور، قبل أن يمكن اعتباره انتصارًا. على سبيل المثال ربما كان منتج سابق لهذه الشركة (كما هو مذكور في أحد العناوين المستبعدة)، إذا كان لهذا النوع القديم من المنتج سمعة بكونه مفيدًا للغاية في مختلف ظروف الجولف، فإن الإشارة إليه خلال العرض قد تساعد الجمهور على الشعور مرة أخرى بانتصار عاطفي، ويمكن بعد ذلك نقل هذا الشعور الإيجابي إلى المنتج الحالي، وبالتالي دعم الخطاب المركز والمساعدة على دفع الجمهور إلى موضع الوصول المستهدف.

ومع ذلك، فأنا أعلم أن المنتج القديم كان بالكاد كافيًا، وبالتأكيد لم يكن لديك سمعة انتصار... وبالتالي فإن المرشِح المضاد لا ينقذ هذا العنوان فيبقى ضمن كومة المخلفات.

لكـن اسـمح لي أن أضرب لـك مثـالاً إيجابيًّـا، وهـذه المـرة سـيكون في سـياق سـياسي، لنفـترض أنـك مرشـح يعـد خطابًـا ليلقيـه عـلى جمهـور مـن المؤيـدين في بلـدة معينـة في مرحلـة البنـاء للانتخابـات العامـة، وباسـتخدام مرشِـح الحقـائق والخطـاب المركـز، قـد تُقـرر أن العنـاوين التـي تريـد التركيـز عليهـا هـي خفـض العجـز والحـد مـن النفايـات والقضـاء عـلى الفقـر، العنـوان «العنايـة بـالقوات» لم تتحقـق لـه شروط النجـاة، ومـع ذلـك، فإنـك تنظـر في العنـاوين التـي وضـعتها مـرة أخـرى مـن خـلال المرشـح المضـاد للتهديـدات والانتصـارات، مـما يـذكرك أن الفـوج المحـلي في المدينـة عـاد للتـو إلى الـوطن بعد انتشـار مرهـق، ولكـن نـاجح في الخـارج، وهكـذا صـار مـن المهـم، بـل ومـن الضروري، أن تقـر بـأن هـذا يعـد انتصـارًا إذا كنـت ترغـب في إقنـاع الجمهـور بأنـك وحزبـك تتفهمان احتياجاتهما بالفعل.

ملخص استخدام المرشحَّات:

ينبغـي ألا يجتمـع المرِشـح المضـاد مـع القسـوة الثنائيـة لمرشِـح الحقـائق، وعـلى الـرغم مـن أننـا نـؤمن بـلا شـك أن الاهـتمام باحتياجـات الجمهـور يجـب أن يـبرز في شـتى تفاصـيل العـرض التقـديمي، لكـن ينبغـي النظـر إلى إشـارات التهديـدات والانتصـارات باعتبارهـا قيمـة، ولكنهـا ليسـت حيويـة، مجـرد زيـادات إضـافية، وإذا كانـت تـرزح تحـت ضـغط زمنـي فـائق، فيجـب عليـك قضـاء وقتًـا قصـيرًا نسـبيًّا في مراعـاة الجوانـب المشاعرية لموضوع العرض.

طبـق الخطـاب المركـز ومرشِـح الحقـائق بقسـوة وعنـف... عليـك النظـر إلى المرشِـح المضاد باعتباره إضافة مرغوبًا فيها... إذا كان لديك الوقت.

لقـد وصـفت عمليـة الترشـيح كـما لـو أنهـا خطيـة: مرشِـح الخطـاب المركـز، ثـم مرشِـح الحقـائق، ثـم المرشِـح المضـاد، بـالرغم مـن أن الواقـع يشـير إلى احتماليـة أن تحتـاج إلى اسـتخدام المرشِـحات بشـكل متسلسـل، إلا أن عليـك الرجـوع إليهـا أكـثر مـن مـرة للتأكد من أنك قد طبقتها بما فيه الكفاية.

من الترشيح إلى تكوين المجموعات:

يحتوي نموذج العصف الذهني الأصلي أعلاه على 18 ساقًا، ولكل منها عنوان يصف المحتوى المحتمل الذي يفكر مقدم العرض تضمينه في العرض.. قد يكون لديك أيضا 18 نقطة تريد تضمينها، وربما كانت كلها مهمة، ولكن فرصة استيعاب 18 نقطة والعمل وفقًا لها فرصة ضئيلة للغاية، وكتجربة، جرب أن تبدأ العرض التقديمي بهذه الكلمات:

« لدي 18 موضوعًا أرغب في الحديث عنها اليوم... ».

من المرجح أن يكون التعبير الأكثر شيوعًا والذي ستشاهده بعد ذلك على وجوه الجمهور إما الغضب أو اليأس، تأكد من أنك أوصدت الأبواب.

إذا كان عدد 18 عنوانًا عددًا كبيرًا، فما العدد المناسب؟ يحتمل أن يكون العدد المناسب ثلاثة، فلسبب ما يشعر العقل البشري بالارتياح تجاه المجموعات المكونة من ثلاث مفردات. ويبدو أن القوائم المكونة من ثلاثة بنود سهلة التذكر، حتى عندما تكون الكلمات في القائمة ليست مذهلة جدًّا في حد ذاتها: «أصدقاء ،رومان، ريفيون».. «فيني،فيدي، فيسي» (إنها ناجحة باللاتينية أيضاً).. « دماء وعرق ودموع ».

ما قاله تشرشل في الواقع هو « الدم والعرق والكفاح والدموع »، ولكن معظم الناس قد نسوا الكفاح لأن قائمة من ثلاثة أسهل في التذكر.

أقبل بأن الثلاثة قد تبدو وكأنها عدد صغير جدًّا من العناوين في عرض تقديمي مهم، ولكن أعد التفكير مرة أخرى في آخر خطاب كبير سمعته أو عرض تقديمي حضرته، هل يمكنك أن تتذكر أكثر من ثلاثة عناوين منه؟ هل يمكنك حتى تذكر ثلاثة؟ أو أي شيء يشير من بعيد إلى خطاب مركز؟

إذا تمكنت من أن تجعل جمهورك القادم يتذكر الخطاب المركز وثلاثة عناوين تدعمه، ستكون قد حققت أكثر مما حققه 99% من مقدمي العروض الآخرين.

مع ذلك، قد يكون الأمر، أنه على الرغم من الاستخدام الأكثر قوة للمرشِحات، إلا أنك لايمكنك خفض العناوين إلى ثلاثة، حسنًا، أعترف على مضض أنه ربما يمكنك الخروج بما لا يقل عن خمسة عناوين، ولا تزال لديك فرصة استيعاب الجمهور لهم، وإذا كانت كتاباتك قليلة للغاية، يجب عليك النظر إلى العدد خمسة باعتباره الحد الأقصى المطلق، لأن سعة ذاكرة الجمهور تتزامن مع عدد أصابع يد الإنسان.

تكوين المجموعات:

إذا كان لديك مسبقا 17 نقطة بحاجة إلى عرض (كان الله في عون الجمهور)، فإن عليك بذل قصارى جهدك لتكوين مجموعة لهم، إليك قائمة بتسعة عناوين بقيت لديك بعد تطبيق المرشِحات الثلاثة المذكورة أعلاه:

- المشاهير الذين يدعمونه
- المبادئ العلمية القائم عليها التصميم
- المعادن المختارة للمضرب
- كيف تم اختباره
- المسافات في الظروف المختلفة
- الدعم من غير المشاهير
- مقارنة مع نتائج منتجات الآخرين
- أسعار المنافسين
- الضمان

الآن.. لننظر ما إذا كان باستطاعتنا تقسيمها إلى ثلاث مجموعات:

- المبادئ العلمية القائم عليها التصميم.
- المعادن المختارة للمضرب.
- كيف تم اختباره.

- المسافات في الظروف المختلفة.
- مقارنة مع نتائج منتجات الآخرين.
- أسعار المنافسين.
- الضمان.
- الدعم من غير المشاهير.
- المشاهير الذين يدعمونه.

ويمكن بعد ذلك تجميع هذه المجموعات الثلاث تحت العناوين الثلاثة الرئيسة التالية:

1- التكنولوجيا.
2- الأداء.
3- الإشادات.

لا تحب الجماهير الاضطرار إلى العمل بجد، وتكوين المجموعات ثم التجميع تحت العناوين الرئيسة يجعل حياتهم أسهل قليلا- على الأقل مدة العرض التقديمي، ولأنه يساعدك على توضيح وتذكر المحتوى الأساسي للعرض التقديمي، فسوف يجعلان حياتك أنت أيضًا أسهل.

البحث عن الأخطاء الفادحة:

الخطأ الفادح جزء من المعلومات التي تبدو أنها تساعدك على إنتاج الرسالة المركزة، ولكن بعد مزيد من التفكير، وعادة بمساعدة الزملاء الموثوق بهم، يصبح من الواضح أنها قد يكون لها تأثير معاكس، هذا هو نوع السيناريو، حيث تعرض على شخص ما قائمة العناوين المحتملة ويقول: «ماذا ؟! هل أنت أبله؟ إذا أثرت هذا الموضوع فلا فرصة لك في إقناعهم!».

كانت إحدى الشركات العميلة لديّ تخطط مؤخرًا لعرض تقديمي، يهدف تحفيز

فريق العمل ودفعه نحو تحقيق نجاح أكبر، لقد نفذوا وبعناية المرشحات جميعًا، أحد العناوين التي استبقوها كان « مشروع دنفر ». واعتزموا قضاء قدر كبير من الوقت في التحدث، يتناولون الدروس التي يمكن استخلاصها من المشروع، والشيء المؤسف هو أن هذا المشروع الخاص كان كارثة بكل المقاييس، خسر خلاله العديد من الناس قدرًا كبيرًا من المصداقية، وكان الجانب الإيجابي للدروس المستفادة أكبر بكثير من الجانب السلبي المتحفز لاستخراج جثة الشركات وتشريحها أمام جمهور، كان قد سئمه تماما، مجرد الضغط لاستخراج أكبر فائدة ممكنة من هذه الاستعارة، أدى إلى أن رائحة الوهن دفعت وبلا شك جمهورهم بعيدًا عن موضع الوصول المستهدف.

وما أن أشرت إلى هذا الخطأ الفادح المحتمل، حتى قرروا التراجع عن "مشروع دنفر" والتخلص منه بما يستحق، لذلك، إذا توافر لديك الوقت والزملاء، اطلب منهم النظر في القائمة النهائية للمحتوى للتأكد من أنك لا تنفق الكثير من الوقت في صناعة التفاصيل، التي من شأنها أن تضر الغرض من عرضك التقديمي.

المصطلح الذي استخدمه للتعبير عن العناوين الرئيسة التي صنعناها أعلاه هو "العناصر الأساسية"، لأنها هي المفتاح لإطلاق القيمة الحقيقية للخطاب المركز، إنها تلك العناصر الأساسية التي تصبح الأصل الرئيس للمحتوى الذي سمي هذا الفصل باسمه.

بعد أن طبقت التسلسل الملخص في خطوات العمل التالية، حان الوقت لكتابة المحتوى الذي سيصبح اللحم على عظام العناصر الأساسية.

خطوات عملية

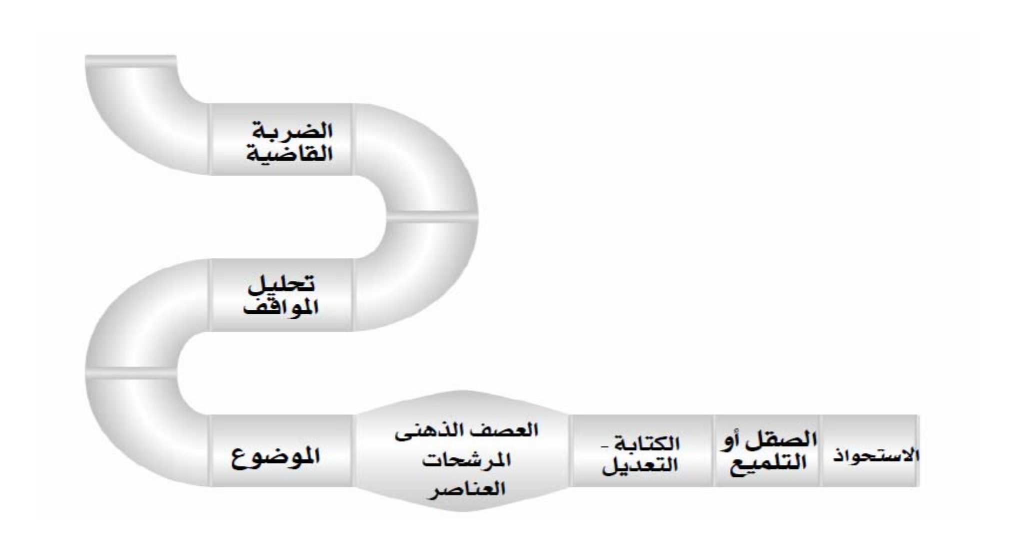
1- اكتب خطابك المصغر في وسط.الشكل البيضاوي

2- اعتمد العصف الذهني للحصول على العناوين التي يمكن استنباطها من الخطاب المركز.

3- طبق مرشِحات الخطاب المركز بحيث لا تستبقي إلا العناوين التي تعزز هذا الخطاب بعمق.
4- طبق مرشِح الحقائق لاستبقاء العناوين التي تندرج تحت (لا غنى عن أن تعرف) فقط.
5- طبق المرشِح المضاد لتضمين التهديدات والانتصارات.
6- قسم العناوين في مجموعات لتصبح هي العناصر الأساسية.
7- ابحث عن الأخطاء الفادحة.

الفصل الخامس

اكتبها.. اقرأها.. حرِّرها



عنـدما تنجـو مـن حـرارة الابتكـار (الإبـداع) النابعـة مـن العمليـة المـذكورة في الفصـل الثالـث، سـتكون قـد تمكنـت مـن تشـكيل الفكـرة الرئيسـة، وسـتكون هنـاك في الغالب ما بين ثلاثة إلى خمسة عناصر رئيسة تؤيد ذلك.

وفي هـذه المرحلـة، سـتكون العنـاصر الأساسـية أكـثر مـن مجـرد ملاحظـات مبدأيـة. سـيتطلب الأمـر منـك القيـام بـالكثير مـن الجهـد؛ حتـى تشـعر أن المحتـوى الـذى ستتحدث عنه قد تم تحضيره، كما يجب أن يكون.

سوف تناقش أهمية افتتاح وختام الكلام في الفصل القادم.. أما الآن، فقد حان الوقت لنضع شكلًا مفيدًا ومرضيًا لهيئة العرض الذى يتم تقديمه.. ويجب أن تبذل جهدًا للتوسع في تناول ما لديك من أفكار.

اكتبها:

يقوم عملائى فى الغالب بتقديم التبرير التالى كسبب لعدم قيامهم بالأمر بشكل صحيح:

"كل ما أحتاجه للتحضير هو بعض الملاحظات المبدئية.. أنا لا أحتاج لكتابة العرض التقديمى، لأنى واثق من أنني سأجد الكلمات المناسبة عندما أقف أمام الجمهور".

أعلم أن معظم مقدمى العروض لا يقومون بكتابة عروضهم بشكل مفصل، ومع ذلك، تتذكر أن: ما لايستحق أن تكتبه، لا يستحق أن تستمع إليه..

سوف تقوم بالتفكير وتكوين المادة التى ستقوم بعرضها بشكل أفضل، في غرفة هادئة مع قلم وورقة (أحيانًا)، وجهاز كمبيوتر، أما وجود الجمهور فإنه يعيق الفكر الإبداعى؛ فكل مقدم يعتقد أنه سيظهر أفضل ما عنده أثناء وجود أشخاص تحدق النظر به، وأنه في الواقع سيكون أفضل إذا قام بالأمر بمفرده.. إنهم فقط يكرهون المجهود المبذول أمام قطعة من الورق، فالمستوى النسبى لنجاح إبداع وإلقاء المادة في الوقت نفسه قد جعلهم كسالى.

لا يستمتع أحد بكتابة كلمات العرض، وأنا مؤكدًا لا أستمع بذلك، فبينما يكون الأمر مشابهًا للاستمتاع به كالاستمتاع بمعالجة القولون، فإن له تأثيرًا يماثل في إفادته تأثير الدواء المُسهل، فعندما تقوم بإزالة الأفكار غير الواضحة.. فإنك بالتالى ستضطر إلى أن تزيل كل الكلمات والجمل التى لا تعنى بالغرض، وهذا لن يتم إلا عندما تراها على الورق أو على الشاشة ؛ لتقوم بتحديد الكلمات المناسبة.. فعندما يمكنك قراءتها وإعادة قراءتها، يمكنك أن تُدخل كلمة هنا وتحذف جملة من هناك، كما يمكنك أن تتجادل وتقلق

وتتعذب.. إن هذا المجهود هو الذى سيجعل كلماتك جاهزة للمعركة.

هـذا لا يعنـى أننـى أقـترح اسـتخدام النظـام نفسـه الـذى كنـت تسـتخدمه في الجامعـة عنـد كتابـة المقـالات.. ففـي تلـك الأثنـاء، كنـت تفكـر مـن زاويـة القواعـد النحويـة، وبنـاء الجمـل الصـحيحة، ووضـع الأفعـال في الأزمنـة المناسـبة، وعلامـات الترقـيم - هذا إن كنت على الأقل قد ذهبت إلى مدرسة لائقة نسبيًّا.

وفى الغالـب، فإنـك قـد قمـت - مـن قبـل - بكتابـة مقـالات في صـمت، لأنـك كنـت تكتبهـا لشـخص سـيقوم بقراءتهـا في صـمت أيضًـا. ولكـن عنـدما تقـوم بكتابـة كلـمات العـرض التقـديمى، يجـب أن تقولهـا بصـوت عـالٍ.. وبعـد ذلـك تقـوم بكتابتهـا، وبهـذه الطريقـة سـوف تكـون لـديك فكـرة عـن مـدى فاعليـة الكـلام، حتـى قبـل أن تكتبـه.. وبطريقـة مـا سـتكون هـذه الكلـمات كـالمولود الجديـد، الـذى يحظـى بطفولـة مؤقتـة عـلى الشاشـة أو عـلى الـورق، ثـم يصـل إلى مرحلـة النضـج في النهايـة، عنـدما يخـرج مـن فمك مرة أخرى.

وهـذا التسلسـل في الوصـول بالكلمـة لمرحلـة الاكـتمال لـن يكـون سلسًـا، ففـى بعـض الأوقـات سـتجد نفسـك تفكـر: "تمهـل لحظـة... هـذا لايبـدو صـحيحًا وبـالأحرى لـن يكـون مناسـبًا.. لقـد وضـعت بعـض الأشـياء ليسـت لهـا علاقـة بالموضـوع... وتركـت جـزءًا مهمًّا"!

إنهـا ليسـت فكـرة سـلبية وإنمـا فكـرة بنـاءة.. فهـذا يشـجعك لتفعـل شـيئًا حيـال الموقـف. إذا كانـت هـذه الأفكـار تخطـر عـلى بالـك، قبـل القيـام بـالعرض بـدقائق قليلـة، فلا بأس في ذلك.

تحـذير: إن خطـرت عـلى بالـك هـذه الأفكـار أثنـاء العـرض، فقـد تـأخر الوقـت والتعـديلات التـى سـتقوم بهـا.. وحينهـا لـن تكـون بجـودة التعـديلات نفسـها، التـى تضـعها في الحسـبان مـن البدايـة؛ لـذلك.. لا تتكاسـل ولا تكتـف بالملاحظـات الصـغيرة. اكتب كل شىء.

أعلـم أن مـا قمـت باقتراحـه سـوف يواجـه عديـدًا مـن التحـدى والمقاومـة؛ ففكـرة كتابـة العـرض التقـديمى ليسـت فكـرة معروفـة، وإليـك رد الفعـل الـذى أسـمعه طـوال الوقت من عملائى الجدد:

"لا يمكنني القيام بهذا.. إنك لا تعرف كم أنا مشغول، ليس لديَّ وقت لأضيعه في كتابة العرض حرفيًّا، فأنا بالكاد لديَّ وقت لأقوم بتجميع شرائح العرض معًا".

من الطبيعي أن يشعروا بالضغط في الوقت، ولكن من الخطأ أن يظنوا أن العرض المتكامل مجرد مضيعة للوقت.

مميزات الكتابة:

1- التفكير بطريقة أكثر فاعلية.. عندما تكون أمام الشاشه أو الورقة، أكثر من أن تكون أمام الجمهور؛ لأن الطاقة المبعثة من الموقف في حد ذاتها ستعمل على تحفيز أدائك، ولكنها لن تقوم بتحضير إبداعك؛ فمعظم الناس يصلون لأفضل ما لديهم في جو هادئ قبل القيام بالعرض.

2- عرض الأفكار الخاطئة على الورقة أو الشاشة.. فقد تظن أن الأفكار التي أعددتها واضحة ومقنعة تمامًا، ولكن يمكن أن يكون هذا همًا؛ فمن الصعب أن تراها بموضوعية، قبل أن تقوم بكتابتها.

3- الابتعاد عن التعقيد.. التعقيد يقتل التواصل مما قد يُربك الجمهور، وبالتالى قد يجعل استيعابهم وموافقتهم على الموضوع المطروح أمرًا صعبًا.. ولكى تكون فعالًا، فيجب أن يكون العرض المقدم بسيطًا وفي خط مستقيم؛ فلا يمكنك أن تعرف مدى بساطة ووضوح النص، إلا إذا رأيته مكتوبًا.

لم تقتنع بعد؟ يجب أن تصدقنى.. الكتابة ليست شيئًا إضافيًّا.. واصل القراءة عندما تقوم بكتابة العرض، يمكنك بعدها أن تقرر وتختار الطريقة المثلى لتوصل بها المضمون.. هل تحتاج نصًّا كاملًا، تضع به إشارات تلميحية؟.. هل تستخدم الملاحظات المختصرة كوسيلة مساعدة؟ سواء كنت ستختار هذا أو ذاك، فإن النتيجة النهائية ستكون أفضل بكثير، إذا اجتهدت في القيام بكتابة نص كامل.

عندما تقوم بذلك ستجد أنك:

- تجبر نفسك أن تقرر الترتيب الأفضل لعرض المادة.
- تحدد أين يكون التكرار ضروريًّا، وأين يكون ضارًّا.
- تزيل العبارات المبتذلة والمصطلحات غير اللائقة.
- تتفقد محتوى الموضع الرئيسى.
- تتمكن من تشكيل التسلسل العام وتحسين نبرة الإلقاء.

الجيد في الأمر، أننى لا أريدك أن تثور ضد طريقة عقلة الإصبع المجردة في خوض الأمر لمجرد أنك تخشى معاناة كتابة كل كلمة تود أن تقولها.

إن كنت تحاول أن تكتب كل شيء، فيجب أن تقوم بكتابة نص، ولكن النص هو شيء ينبغى الالتزام به كما هو.. مثل الممثل (الفنان) الذي يقوم بإلقاء النص الذى يأخذه من كاتب المسرحية لكن القيام بعرض تقديمى لا يعد تمثيلًا، ولكنه يعد أداءً لدور تكون فيه نفسك، أكثر من أن تدعي أنك شخص آخر ابتكره شخص ما، وعندما تكون نفسك.. فإنك لن تستطيع ببساطة أن تلتزم بكلمات، كُتبت على، جهاز الكمبيوتر، لأنك حينها لن تبدو طبيعيًّا.. لذلك فبدلًا من أن تكتب نصًّا حرفيًّا، أدعوك أن تجعله نصًّا مرجعيًّا.

النص المرجعى:

هو نسخة من الخطاب، تحتوى على كل العبارات الأساسية التى ستقوم باستخدامها في يوم العرض، والتى ستحتوى على 70% من كلمات الخطاب الكامل؛ مما يتيح لك أن تكتب كل الأمور المهمة على الشاشة أو الورق، دون أن تكون مقيدًا بكلمات لا تستطيع الفرار منها مهما فعلت.

إن كنت اعتدت استخدام الورقة والقلم في الأمر حتى هذه المرحلة، فقد حان الوقت لتنتقل إلى جهاز الكمبيوتر.

اقرأ النص المرجعى بتمعن مرتين لكى تتأكد من وضوح معناه

التكنولوجيا تُسهل ألم الضغط للحصول على أفضل الكلمات، فحتى أجهزة الكمبيوتر المحمول الأكثر بدائية تستطيع أن تقوم بتشغيل برنامج للتعرف إلى الصوت؛ مما يتيح لك القدرة على التحدث أمام الشاشة. وبعد القليل من التدريب، ستعرف كيف تسرع من تفكيرك بشكل كبير، فأنا أُكن الكثير من الإعجاب لهؤلاء الذين تعلموا الكتابة من بداية حياتهم العملية أو الدراسية. أما عن الذين تعثروا في إجادة الكتابة على لوحة المفاتيح.. فإنهم سيجدون براج التعرف الصوتى مفيدة للغاية.

اقرأ من أجل المعنى:

أعلم أن احتمالات اتباعك للخطوة القادمة تعتبر ضئيلة جدًّا، وسيكون من السهل تخطيها والذهاب للصفحة القادمة، ولكنى سأقولها على أى حال.

أعلم أنك تظن أن هذا الأمر مملًا، وأنك لا تمتلك وقتًا كافيًا من يومك لذلك، ولكن من فضلك جرِّب الأمر من أجلي، ستندهش للحجم الهائل من الثرثرة التى كنت واثقًا أنها مقنعة وعبقرية عندما كتبتها للمرة الأولى.

الآن... سأقوم بإزعاجك أكثر، فبعد أن قمت بإقناعك أن تبذل مجهودًا في التوسع وقراءة العناصر الأساسية، أحثك على تقليل عدد الكلمات عن طريق القيام بعرض التعديل.

تعديل من أجل التأثير:

يعتبر مفتاح الحذف أقوى سلاح على جهاز الكمبيوتر الخاص بك؛ فهو يسمح لك بإزالة الكلمات غير المرغوب فيها دون الإحساس بالقذارة البغيضة الذى يشكلها التشطيب على الورق؛ فقد أصبح القص واللصق متعة مطلقة، عندما تدرك أن بعض كلماتك الرائعة تقع ببساطة في المكان الخاطئ، كما أن مقاومة الرغبة في الإفصاح عن كل شىء تتطلب شجاعة وتركيزًا؛ فبعض المقدمين يبدون وكأنهم قد تناولوا مصل الحقيقة؛

مـما يجـبرهم أن يصرحـوا بكـل شيء، وكـأن الاعـتراف سـينهى خطـورة العـذاب.. ولكـن هذا مع الأسف يؤدى إلى تعذيب الجمهورفي المقابل.

ومـن المثـير السـخرية، أنـه عـلى الـرغم مـن أن الكثـير مـن النـاس يكتبـون نصًّـا لخطـابهم، إلا أن كـل هـذا المجهـود يضـيع عبثًـا؛ لأنهـم لا يقولونهـا بصـوت مسـموع، قبـل العـرض نفسـه. وهـذا غالبًـا مـا يسـبب تلـك اللحظـات المحرجـة التـى يشـاهدك فيهـا الجمهـور، وأنـت تعـانى في محاولـة إيصـال المعلومـات.. وأنـا لا أعلـم أيهـما أسـوأ، أن تكون مكان المقدم أم الجمهور الذى يشعر بالملل.

كل الظواهر التالية التى قد تحدث بالعروض، لا تعد ممتعة أبدًا:

- الجمل التى قد تصبح فقرات أو صفحات دون توقف، أو حتى علامات ترقيم.
- الأسـئلة المتضـاربة، والتـى تبـدو غـير منطقيـة عنـد سـماعها، مثـل: مـاذا نعنـى بمفهـوم القيادة؟
- عبارات الحشو التى قد تمتلئ بها الورقة، ولكن تبدو ضعيفة حين تقدم:

"لا أعلم إن كنت قد رأيت..."

"هــل هنــاك أهميــة لــرؤيتهم للأمــر؟ وحتــى إن كــانوا شــاهدوه، فــما الــذى سيختلف؟"

"أظن أنك ستوافق على..."

"هل أنت على يقين أن جميعهم سيوافقون؟"

"يعد هدفًا قريبًا من قلوبنا جميعًا."

"فعلاً هناك هدف جيد ليس قريبًا من قلوبنا؟".

- المفـاهيم المعقـدة.. والتـى قـد تكـون مقبولـة للقـارئ، حـين يعيـد قراءتهـا، ولكـن مـن المستحيل أن تفهمها في بيئة العرض عند سماعها لمرة واحدة:

"تطـوير اذلرغبـة لفهـم وإصـلاح الأشـياء نحـو القـدرة عـلى تعـرف عطـل كهربـائى متقطع وإصلاحه باستخدام أحدث المعدات والوثائق ومرافق الدعم".

- الكلـمات الخادعـة أو سلسـلة الكلـمات التـى يكـون مـن الصـعب توصـيلها تحـت الضغط.

- العبارات العامة التى تبدو مبتذلة، عندما تدخل في سياق العمل والإدارة؛ لدرجة أنها تصبح مثيرة للضحك.. "وهذا الأمر سيسرِّع نبضات قلبك..."
- العبارات المبتذلة السيئة التى تعرض ثقافة الشركات، ولا تستخدم عن عمد إلا أثناء لعبة البينجو.. ولكن عندما تسوء الأحوال، يضطر الضعفاء لاستخدام الابتذال:

"الشىء الثابت الوحيد هو التغير".

الترجمة: إن لم تقم بوظيفتك على أكمل وجه، ستطرد من العمل.

"إنه وضع سيكون مكسبًا للجميع."

وهى عبارة في غاية الابتذال.

"إنها ليست مشكلة ولكنها فرصة"

نتائجنا كارثية وأحاول بشكل يائس أن أبدو إيجابيًّا.

"نحن نركز هنا على مطالب العميل وتحركنا قوى السوق."

طلب منا أحد الخبراء الاستشاريين ادعاء هذا.

"ليس هناك ما يعتبر شيئًا سهلًا".

نحتاج المزيد من الخبراء الاستشاريين.

"مستقبل الشركة بين أيديكم".

لأننا لن نتحمل نفقات موظفين آخرين.

البنية:

عندما نقرأ وثيقة، يكون لدينا خيار الرجوع وإعادة قراءة الجزء الذى نود أن نتأكد من فهمه جيدًا.. لكن الجمهور لا يتمتع بهذا الخيار.. فإن اضطر الجمهور أن يبذل مجهودًا ليتابع مسار العرض المقدم له، فهذا يؤدى إلى هدم طاقتهم الجماعية، وهى الطاقة التى تريدهم أن يستخدموها لاستيعاب فكرتك الرئيسة.. إن الجمهور ينفر عند اضطراره للاجتهاد، فاجعل الأمر ميسرًا لهم واستخدم بنية واضحة وبسيطة ومباشرة.

يجب أن تكون البنية بسيطة بما يكفى لكى تكون:

(أ) سهلة للفهم.

(ب) سهلة للتذكر.

(جـ) يسهل إبلاغها لشخص آخر.

يجب أن يشعر الجمهور بأنه لدى المقدم سلطة يمارسها أثناء مناقشة الموضوع، وفي الطريقة التى يتواصل بها.. المقدم الفعال يكون بطبيعة الحال قائدًا فعالًا، ولكن هناك فارقًا بسيطًا يفصل بين القيادة والاستعلاء، فتذكر أن الجمهور يحتاج أن يخوض الرحلة معك، فلاتجعل هذه الرحلة كجولة ساحرة غامضة.. فأنت لن تريد أن يستمع إليك أحد، ويُفكر في قرارة نفسه:

"أعتقد أن هناك أفكارًا جيدة هنا، ولكنى لا أعلم ما الذى يحاول هذا المقدم الوصول إليه".

وفي المقابل، فلا يجب أن تفصح عن الكثير في وقت قصير للغاية:

"لقد أخبرنا أنه سيناقش المبيعات في مدينة "بريستول" والتسويق في "برمنجهام" والمصروفات في "شيفيلد".. ولذلك لن أُزعج نفسى بالاستماع إلى ما سيقوله عن بريستول وبرمنجهام؛ لأننى مهتم بشيفيلد فقط".

إن مثال شيفيلد الموضح - فيما سبق - يعتبر المثال التوضيحى الأفضل لمخاطر نظرية "أخبرهم" القديمة والمبتذلة، والتى تكون على النحو التالى:

أخبرهم عن الذى ستقوله لهم... أخبرهم... أخبرهم عن الذى قلته لهم.

والتي تعنى في الحقيقة:

أخبرهم أنك ستكون متعاليًا... كن متعاليًا... ثم أخبرهم ماذا تعنى حقًّا كلمة التعالي.

تعمـل نظريـة "أخـبرهم" بشـكل جيـد مـع معلمـى الروضـة، ولكنهـا في الحقيقـة تبـدو مملـة وبـلا طعـم وقديمـة لأى شـخص آخـر، أمـا البنيـة الجيـدة.. فإنهـا بـالطبع تُعطـى مسـتمعى العـرض التقـديمى فكـرة قويـة عـن كيفيـة الوصـول إلى خـط النهايـة، ولكـن في الوقـت نفسـه لا يجـب أن تكـون متوقعـة.. يسـتخدم مقـدم أسـلوب "أخـبرهم" القديم الصيغة التالية لعرض موضوع المصروفات:

"صباح الخير، أيها السيدات والسادة. يشرفنى وقد أتيحت لى الفرصة لـ..."

(كثير من الابتذال الذى يدعو للملل).

"... اليـوم سـنناقش موضـوع المبيعـات في بريسـتول والتسـويق في برمنجهـام قبـل أن نناقش موضـوع المصروفـات في شـيفيلد سريعًـا. ولكـن قبـل كـل شىء، لنـتكلم قلـيلًا عن الخلفية المعلوماتية".

مـن الواضـح أن هـذا العـرض سـيكون في غايـة الملـل؛ حيـث يعلـم الجمهـور بلاشـك كيف سيجرى العرض، ويعلمون أيضًا أنهم سيشعرون بالملل.

أمـا طريقـة «عقلـة الإصـبع المجـردة » فسـتبدأ بشىء أكـثر حـدة وتشـويقًا (مثـل: سنكتشـف هـذا في الفصـل القـادم) ؛ فـلا تجـبر الجمهـور عـلى اسـتنتاج طريقتـك، اجعلهـا واضـحة بمـا يكفـى ليشـعروا بالراحـة داخـل مضـمون الموضـوع. امـنحهم القيـادة، وسيتبعونك في طريقك أثناء العرض.

السينور أم هوليوود؟

هذا ما حدث في قصة هاملت:

شـعر هاملـت بـالحزن عنـد مـوت أبيـه وزواج والدتـه مـن الحـاكم، الـذى يظـن هاملـت أنـه قتـل أبيـه... يفكـر هاملـت مـاذا عليـه أن يفعـل ... قـرر أن يـدعى الجنـون وتـرك حبيبتـه (أوفيليـا - المـترجم) التـى قتلـت نفسـها فـيما بعـد... بعـد ذلـك، قـام هاملـت بقتـل شـخص آخـر (عـلى

سبيل الخطأ)، ثم قتل ابن ذلك الشخص، وقتل زوج والدته الجديد، وبعدها قتل نفسه.

وتمكنت شركة شكسبير الكاملة من سرد القصة في 12 كلمة:

انظر... شبح! ... أكون أو لا أكون... وما تبقى هو الصمت.

حسنًا، ربما النسخة الأصلية ذات الأربع ساعات أفضل قليلًا.

معظم الناس في القرن الواحد والعشرين يعرفون شيئًا عن القصة، قبل أن يذهبوا لحضور عرضًا لهاملت، ولكن لم يكن الأمر كذلك في عصر شكسبير، فعلى الرغم من تصاعد الإشاعات حول القصة.. إلا أن الجمهور كان يذهب إلى المسرح جاهلًا بكيفية تدفق الأحداث، وكأنهم يشاهدونها لأول مرة تحدث أمام أعينهم.

العرض الجيد، حسب تقنية عقلة الإصبع المجردة يقع في منطقة ما بين ويليام شيكسبير وجيمس بوند.

لكن حتى الجمهور الأكثر المتعلم والمثقف لن يستطيع استيعاب كل الموضوعات المعقدة الممزوجة بالنص.. ولهذا كُتبت مليارات الكلمات حول هذه المسرحية، خلال الثلاثمائة عام الماضية، فلا يمكن لأى جمهور فهمها من المرة الأولى أبدًا.

وعليه...تعتبر دراما شيكسير مثالًا شيقًا لعرض تقديمى في مجال الأعمال التجارية.

هذا ما سيحدث في فليم جيمس بوند القادم:

جيمس يعمل لصالح المخابرات البريطانية.

الشرير يريد أن يقوم بشىء سيئ للغاية.

يقيم جيمس بعض العلاقات العابرة ثم يقتل الشرير.

وكل جمهور السينما يعلم أن هذا ما سيحدث، قبل أن يغادروا حتى منازلهم.. وفي الوقت نفسه يعلمون أنهم لا يزالون يذهبون إلى السينما لمشاهدته.

وسيعجبون بالانفجارات والقتل والمؤثرات البصرية والعلاقات الجنسية العابرة أيضًا؛ فيذهبوا للاستماع بالتجربة، دون قلق حول عدم قدرتهم على استيعاب الموضوعات المعقدة؛ لأنها غير موجودة على الإطلاق.. لقد كتب القليل من رسائل الدكتوراه حول قصة فليم جولد فينجر (الإصبع الذهبي) وتمكن الجمهور من فهمها من المرة الأولى؛ لأن لم يكن بها شيء يصعب استيعابه.

فلا يكفي أن تكون التجربة ممتعة فحسب، بل ينبغي أن تمتلك فكرة جديدة، يتم الاهتمام بتدعيمها بمضمون قوى، يسهل استيعابه عند سماعه لأول مرة، ولا يستحسن وجود شيء مخفى بداخل بنية معقدة، إن بساطة العميل 007 (جيميس بوند) تعد أفضل من تعقيدات هاملت.

تقوم بعض الكتب التى تناقش فن مهارة العرض بتحليل عدة هياكل ممكنه، يمكن استخدامها في العروض، وهذه ليست طريقة شيقة في العرض، وإنما طريقة جامعية مملة.

تخيل أننى قد ظهرت أمامك بطريقة سحرية الآن، ارتدى ملابس مدير العرض، وقد جئت لأعلن عن التالى:

هناك نوع واحد فقط لبنية العرض..إنها طريقة « عقلة الإصبع المجردة »:

الصقل الأوَّلى

الفكرة الرئيسة

العنصر الأول

العنصر الثانى

العنصر الثالث

المزيد من العناصر إذا لزم الأمر

تكرار الفكرة الرئيسة

الموجز الممكن

الصقل الأخير

ما أقصده بمصطلحى الصقل الأولى والصقل الأخير سيتم شرحه في الفصل القادم، ويمكنك استخدام هذه الطريقة في كل عرض تقوم به؛ فهى بسيطة وقابلة للتكيف واضحة، كما أنها سهلة الفهم والشرح لشخص آخر.

وباختصار... قلها ودعمها و اصمت بعد ذلك:

ترتيب العناصر:

أحيانًا.. ينبغي عليك ترتيب العناصر ترتيبًا يتناسب وتسلسل أحداث القصة التى ترويها، مثل الماضى والحاضر والمستقبل.. ولكن هذا قد يجعل الأمر يبدو بلا طعم وسهلًا في التنبؤ... دعونا نقل إن هناك ثلاثة عناصر رئيسة في العرض، هي:

- الخلفية التاريخية للمشكلة.
- التحديات الحالية.
- الحل.

وكما يبدو، فإن الترتيب الصحيح للعناصر ينغي أن يكون كما موضح - فيما سبق - بالضبط.. ومع ذلك قد يتغاضى، عددًا لا حصر له من الناس عن سماع هذه الكلمات «وقبل أن أخبركم عن الوضع الحالى وكيف يتغاضى الأمر، دعونى أخبركم قليلًا عن الخلفية التاريخية»، وأتمنى أن تكون وقتها قد قمت بعملية فرز وتنقية، قبل أن تقرر ما إذا كانت الخلفية التاريخية أمرًا لابد من معرفته، فحتى وإن كانت ضرورية كما تظن، فإنها ليست الجزء الذى يتشوق الجمهور لسماعه في العرض... لذلك أقترح عليك - بشدة - أن تقوم بإعادة ترتيب العناصر وتحديد تقسيم المادة على العناصر الرئيسة لكى يعكس تسلسل العناصر رغبات الجمهور بشكل أكثر دقة:

- ملخص محكم لحل المشكلة.
- الخلفية التاريخية.
- التحدى الحالى.
- تفاصيل الحل.

وبهذا الترتيب نصل إلى مكسب مزدوج؛ حيث تعطى الجمهور بعضًا من الرضا الفورى.. وفي الوقت نفسه تشجعهم على ترقب المزيد.

هل هناك أية أسئلة؟.. هل ينبغي أن تكون الفكرة الرئيسة في العرض قريبة من البداية؟

في الأغلبية العظمى من العروض - بالفعل - يكون الجمهور أكثر تجاوبًا في البداية.. فإذا قمت بعرض الفكرة الرئيسة في أسرع وقت ممكن، فستكون قد قلت أهم ما في العرض، حتى وإن اضطررت لإنهائه مبكرًا لأى سببٍ كان.

ضع في اعتبارك دائمًا أن جمهور القرن الحادي والعشرين هو جمهور غير صبور؛ فعلى مدى سنوات خبرتى بأكملها، لم أر مقدمًا يعرض فكرته الرئيسة مبكرًا أبدًا وإنما رأيت الكثيرين يعرضونها بعد فوات الأوان، وعلى الرغم من ذلك - خاصة في العروض الطويلة - ينبغي أن تقوم بتذكير الجمهور بالفكرة الرئيسة بالقرب من نهاية العرض، وتجنب تكرار الكلام نفسه إن أمكن هذا.

فمثلًا، تذكر الفكرة الرئيسة في عرض شركة "الليزرفورث".

"ومجال نوادى الليزر هو المجال المناسب لك؛ لأنه يتيح لك أن تصل إلى ما تريده وتتجه للقمة بأسعار منافسة".

والصدى الأخير لهذة الفكرة يمكن أن يصبح:

"أنا على يقين من أن النجاح المحسوم بدقة، الذى سيعود عليك من هذه النوادى، سيبرر الثمن الذى ستدفعه".

ترديد الفكرة بدلاً من تكرارها حرفيًا سيكون أمرًا أفضل.

واحدة من التحديات الشائعة التى قد أسمعها:

" إن كان من المحتمل أن يكونوا ضدى، أليس هناك مخاطرة في عرض الفكرة الرئيسة على الفور، وأنا بالكاد قد بدأت؟"

نعم، ولكنك أحيانًا ينبغي أن تتكيف مع احتياجات الجمهور العدائى.. لنقل إن تحليلك المفضل للجمهور قد كشف لك أنهم لن يكونوا متعاطفين على الإطلاق مع فكرتك.. لذلك يستحسن أن تعرض عليهم الحجج المؤيدة لفكرتك قبل عرض الفكرة نفسها، فهناك فرصة معقولة لأنهم سيكونون أقل معارضة عند طرح فكرتك وتفسيرها قبل الكشف عنها مباشرة.

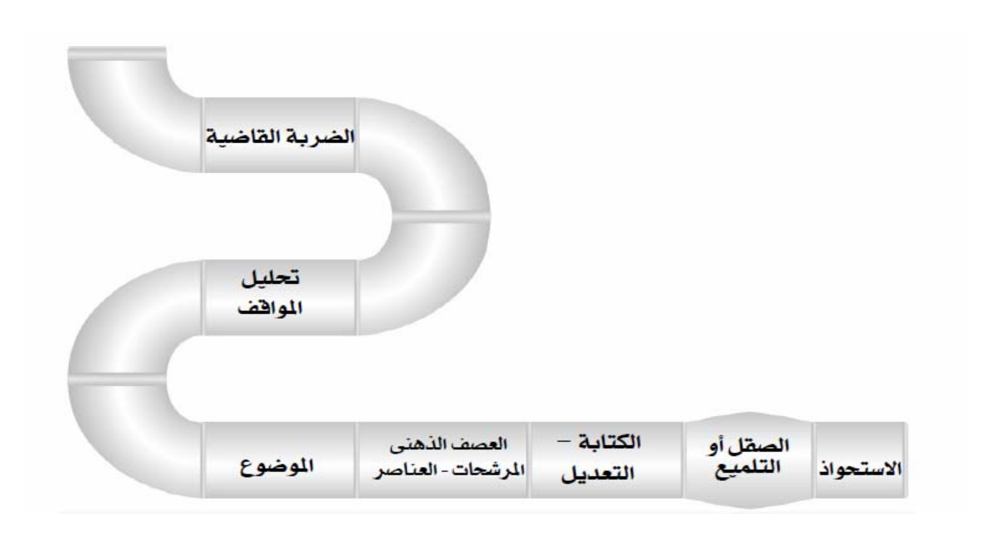
إذا أتبعت النصيحة المقدمة في الخطوات العملية الواردة فيما يلي، ستكون قد قمت بإعداد نص مرجعى يتكون من ثلاثة أرباع الكلمات، التى ستقوم باستخدامها بالفعل في يوم العرض، وفي الفصل القادم، سوف تعرف أكثر عن الكلمات التى تبدأ وتُنهى بها العرض وكيفية احتيارها.

الخطوات العملية:

- خذ كل عنصر رئيسى على حد، وحدد الكلمات التى تريد استخدامها في العرض النهائى، والتى تخدم هذا العنصر، يفضل أن تتحدث مباشرة إلى جهاز الكمبيوتر الخاص بك.
- تذكر أنه عليك تسجيل حوالى 75% من الكلمات التى ستسخدمها، فتأكد أنك قمت بكتابة العبارات المهمة بالحرف.
- التعديل لحذف: (الجمل الطويلة - عبارات الحشو - الكلمات المعقدة - العبارات التى لا تقال - اللغة العامية المبتذلة - العبارات المبتذلة).
- خذ في اعتبارك الترتيب الأكثر جاذبية للعناصر الرئيسة، وليس من الضرورى أن يكون ترتيبًا زمنيًا.
- ضع العناصر مع بعضها باستخدام تقنية «عقلة الإصبع الجردة».

الفصل السادس

الكلمات الأولى الشهيرة



تعتبر الجملتان الأولى والأخيرة هما أهم جملتين في أى عرض.

البداية:

يحدد الجمهور من الثوانى الأولى ما إذا كان العرض الذى ستقدمه يستحق أن يستمعوا إليه أم لا، ولهذا السبب فعليك أن تدخل في صلب الموضوع مباشرة.

سيكون الجمهور أكثر تجاوبًا في البداية، ولذا يجب أن تستغل هذا الأمر لصالحك... قل شيئًا يلفت انتباههم لدرجة إخراجهم عما هو مألوف بالنسبة لهم، ولكن ينبغي أن يكون مذهلًا بما يكفي؛ لجعلهم يقررون أن ينصتوا إليك؛ مما يدفعهم للتفكير هكذا:

"انظر، هذا المقدم لايقوم بإضاعة الوقت، يجب أن أستمع وإلا قد يفوتنى شيء".

ومن المحتمل أن يعارضوا كلماتك الأولى، ولكن هذه المخاطرة يجب أن تتحملها وتستعد لها.. وفي الحقيقة، فإذا بدأت العرض بطريقة مبتذلة فهذا أكثر خطورة ؛ لأنهم قد ضجروا من الابتذال الذى شاهدوه عدة مرات سابقة.. الجملة الأولى ينبغى أن تكون قوية بما يكفى كصدام يتقاطع مع نمط تفكيرهم الهادىء، فإنه كلما استخدمت هذه الأداة في بداية كل مناورة، فإنه يمكنك أن تُطلق عليها الضربة الأولى، وستجدنى أقوم بالتبديل بين كلمة «طفرة» و «صقل أولى» (وفي الحقيقة الصقل الأخيرة أيضًا) طوال بقية الكتاب.

وظيفة الطفرة (أو الصقل):

يجب أن تكون الطفرة حادة بما يكفى لتُشغل ذهن الجمهور دون أن تزعجهم، وهذه بعض الأمثلة:

الجمهور: ممولين محتلفين لأعمال خيرية.

المقدم: مدير مؤسسة خيرية.

80٪من موارد العالم يقوم باستخدامها 20٪ فقط من السكان، وهناك الكثير بما يكفى.. ولكن المشكلة في التوزيع غير العادل، ونحن المنظمة الخيرية الوحيدة القادرة على تغيير ذلك.

الجمهور: مستثمرون بالمدن.

المقدم: الرئيس التنفيذى في شركة للاتصالات.

نصف ساكنى العالم لم يقوموا بالإتصال أو استقبال مكالمة هاتفية، ومازالت الاتصالات السلكية واللاسلكية في المرحلة الأولى من النمو على الصعيد العالمى، والآن

بعد رفع الضوابط التنظيمية الأوروبية، أتيح لشركتنا إمكانية المشاركة في السوق العالمية بمبلغ ٢٥٪ مليار دولار".

ويمكن أن تجد بها كلمات أكثر:

الجمهور: المستشارون الماليون المستقلون ببريطانيا تدفعهم مصادر الربح فقط، ويظهر عليهم الاستخفاف والعناد وعدم الاهتمام.

المقدم: مدير تسويق في شركة تأمين على الحياة.

"شركات السيارات تهذى دائمًا حول قيمة الزجاج الآمن والوسادات الهوائية.. إن ممولى شركات تأمين المنازل ينصحون بأجهزة الإنذار والأقفال والأجهزة الحساسة للضوء، ولدى الصيدليات حلول مناسبة للجميع بألوان ونكهات مختلفة.. إننى أتحدث عن الحماية.

كل هذه الأمثلة، قطعت الطريق، وقالت ما يود الجمهور سماعه مباشرة، لقد بدأ العرض في التعليق على الفور، دون الحاجة للاستعداد في ممر الطائرات، ومحاولة جمع السرعة الكافية، فأنت بالفعل الآن في الهواء ويجب أن تحلق كالمقاتل "هاوكد هاريد" في طائرته النفاثة، فتقفز من الأرض للسماء مباشرة إن الكلمات الأولى يجب أن تماثل في شدتها الإقلاع العمودى للطائرة.

لا يجب أن يبقى أحد في حالة ترقب لفترة طويلة؛ لأنها سرعان ماتصبح كلماتك الأولى مملة وستقوم بفتح الباب للمعلومات التي تود إيصالها للجمهور.. هذه الطفرة (الصقل).. ستجعل وجهة نظرك واضحة على الفور:

الجمهور: مستشارون وصحيفيون ورجال أعمال محليون.

المقدم: عضو في جمعية لندن الكبرى.

"عوادم السيارات ستقتل وسط لندن، وإن لم يتم فرض ضريبة على الازدحام في كينستبجتون وتشيلسى وفولهام، ستموت كل الأشجار على طريق m25".

البدايات الرائعة تلهم أسئلة عديدة..

فمثلًا، سيولد المثال السابق، الكثير من الأسئلة في ذهن الحضور:

- ماذا يقصد بالقتل؟
- أين تقع وسط لندن؟
- هل يتحدث عن شركات السيارات؟
- من أين يأتى بالأبحاث التي تدعم مايقول؟

وستجيب بقية العرض عن كل هذه الأسئلة.

لاينبغى أن تدع الحضور في راحة.

الجمهور المسترخى لم يكن بالضرورة منتبهًا؛ ولذلك تخل عن المجاملات المبتذلة، فهم يتوقعون ذلك، فإذا كنت تريد أن تترك أثرًا إيجابيًّا، تجاهلهم وأدخل في صلب الموضوع.. لم أسمع مطلقًا عن مقدم تم انتقاده لهذا السبب من قبل؛ فالجمهور لم يأت للاستماع لمحادثات شيقة وسارة، فأنت لاتحتاج إلى أن تقول « صباح الخير »، فإذا كان الحضور صغيرًا، فالاحتمال الأكبر أنك قد قلتها لكل شخص على حدى عند دخولهم الغرفة.. وإذا كان الحضور كبيرًا، فمن المؤكد أن الشخص الذى قام بتقديمك قد قالها. وفي الحقيقة، فإن أى مقدم يقوم بتقديم حدث كبير يُحتمل أن يقولها؛ ولذلك فمن الأفضل أن تكون متميزًا ولا تضيع وقت الجمهور في هذه الأمور.

تذكر أن كل فرد في الجمهور سيسمع كلمات، مثل: مرحبا وكيف حالك؟ أو أشياء مختلفة أخرى على الأقل 100 مرة في اليوم العادى؛ فهذه العبارات ليست إلا مجرد تشويش، ولن تجعل مهارات التواصل لديك أفضل.. والمقدم القوى لايسمح لأى نوع من التشويش بالتأثير عليه. وفي الحقيقة، فإن هذه العبارات ليست إلا كلمات تطمئن المقدم، ولا تعني شيئًا للجمهور.

لن تلفت انتباههم بوضع جدول أعمال وخطط:

تعد جداول الأعمال من الأشياء المملة التي قد تقوم بها في تدبير المنزل وليس هنا، فإذا كان جمهورك لايعرف سبب مجيئك؛ فإن هذا يدل على وجود خطأ جوهرى: المنظم لم يقم بوظيفته على أكمل وجه، وعليه، فتخصيص بعض الوقت لتخبرهم متى تنهى حديثك يعتبر مضيعة للوقت، فالإشارة إلى الوقت ستجعل الحضور يركزون على وقتهم الذى سيمضونه بدلًا مما ستقدمه لهم من محتوى، وإذا قلت في البداية متى ستنهى حديثك تحديدًا، ستشعر وكأنه لاينبغى أن تكمل لثانية واحدة بعد ذلك.. المهم في النهاية، هو المدة التي يشعر بها الحضور بعرضك وليس المدة التي حددتها أنت.

لاتختلق الأعذار:

إن العبارات مثل «لم أكن على علم بهذا العرض إلا بالأمس»، أو «لا أحب التقديم» أو «لم أحضر شرائح العرض الصحيحة معى»،... تبدو في الحقيقة مثيرة للشفقة، فإذا أردت أن تختلق أعذارًا تبرر تقصيرك، فللجمهور أعذار أيضًا لعدم اهتمامهم؛ فالمقدم الذى يبدأ عرضه بهذه الطريقة، سيجد الجمهور يستخف به، حتى وإن بدأت بتقديم اعتذار.. فهذا لن يجعلك أكثر مصداقية؛ لأن الجمهور لايريد أن يعرف ما الذى لا تستطيع فعله، وإنما يود أن يعرف ما الذى تستطيع القيام به.. فهم لايهتمون لماذا تأخرت أو بأية مشاكل أخرى تدور في حياتك- فهم لديهم مشاكل كافية تخصهم، ومايريدونه حقًّا هو أن تقدم عرضًا، يقوم على الأقل بحل بعض هذه المشاكل على الفور.

لا تبدأ العرض بطرح الأسئلة:

تعد الأسئلة خطيرة، لسببين:

1- هناك احتمال أن يجيب عنها أحد أفراد الحضور.
2- هناك احتمال ألا يجيب أحد على الإطلاق.

لنفترض أنك طرحت سؤلًا وتمنيت أن تجد إجابة واضحة من أحد أفراد الجمهور..

فـإذا أجـاب أحـدهم بالإجابـة الواضـحة المتوقعـة مـن الجميـع، حينهـا ستصـبح هـذه بدايـة متوقعـة ومملـة للغايـة. أمـا إذا أجـاب أحـدهم إجابـة لم تكـن تتوقعهـا، حينهـا سـتفقد السـيطرة عـلى الموقـف والعـرض بأكملـه.. ولـذلك لاينبغـى أن يهـدروا طـاقتهم في الإجابـة عـن بعـض الأسـئلة المبتذلـة، وإنمـا ينبغـى أن تركـز طـاقتهم كلهـا في الاسـتماع إليـك، وأنـت تقـدم كـل الأجوبـة.. إن إجبـار الحضـور عـلى المشـاركة يكـون بمثابـة الأمـل الأخـير للممثلـين الكوميـديين الـذين قـد أوشـكوا عـلى الفشـل؛ نتيجـة افتقـارهم لمحتـوى عـالى الجـودة والتـدريب المحـترف عـلى الأداء؛ فالتفاعـل مـع الجمهـور لا يعـد بـديلًا عـن هبوط مستوى جودة المحتوى.

ومـن الحجـج القويـة المقدمـة ضـد طـرح الأسـئلة: إنـه يجـب التأكـد مـن أن السـؤال لـه علاقـة وصـلة وثيقـة بـالجمهور بنسـبة 100٪، وإلا سـتلاحظ أن اهـتمامهم بـدأ يقـل، ويفكـرون بقـراءة أنفسـهم: « مـا علاقـة هـذا بى؟ » « ألا يعـرف؟ » « كنـت أعتقـد أن الجمهور هو من يفترض أنه سوف يطرح الأسئلة!.»

إن المقـدم القـوى- الـذى يتبـع تقنيـة « عقلـة الإصـبع المجـردة » يقـوم بطـرح الأسـئلة، قبـل عـدة سـاعات أو أيـام تسـبق بـدء العـرض، عنـدما يكـون في مرحلـة التحضـير.. أمـا في العـرض نفسـه.. فـلا ينبغـى أن يطـرح الأسـئلة، وإنمـا ينبغـى أن يقـدم الحلول.

طـرح الأسـئلة يعـد بدايـة مبتذلـة ومسـتهلكة، لايقـوم بهـا إلا بـائعو فرشـات الألـوان، في شـتى أنحـاء العـالم: " صـباح الخـير ياسـيدى، ألم تـتمن مـن قبـل أن تحظـى بالمزيـد مـن الأمـوال والوقـت والأصـدقاء؟ كنـت أعتقـد ذلـك، حسـنًا، إذا قمـت بشراء فرشتين مشبعتين بالشمع، ستتحقق كل أحلامك ".

من البدايات التي تنضح بالابتذال:

" مرحبًا وكيف حالكم في هذا الصباح؟ ".

عنـدما يقـول المقـدم هـذه الكلـمات، سـيجد ردود أفعـال فـاترة مـن الجمهـور، توضـح عـدم

اهتمامهم بالمقدم وبالمادة المقدمة أيضًا، لذلك.. فمن الأفضل أن تطمئن على صحة الجميع في وقت الاستراحة، أثناء تناول القهوة، أما عندما تكون على وشك تقديم العرض، فمن الأفضل أن تدخل في صلب الموضوع، الذى قمت بتحضيره، ويفضل أيضًا أن تستبعد استقدام الأسئلة البلاغية، ولا تتوقع أن تجد عنها إجابة؛ فهى قديمة وتعبر عن الغرور والغطرسة. لقد كانت الأسئلة البلاغية مشهورة في اليونان القديمة، مثلها كمثل التعذيب.

لاتدع الحضور يلمسون بعضهم البعض:

إن هذا الأسلوب يتبعه ويعشقه الكثير من المتحدثين الأمريكين المحترفين.. أما في بريطانيا، فإن الرغبة في لمس شخص غريب تمامًا، تعتبر دليلًا على الضعف أو النية الإجرامية.. فعندما يفضل الجمهور أن يستمع لبعضه البعض، أكثر من أن يستمع لك، فإننى أقترح عليك أن تعود إلى منزلك.

لاتبدأ العرض بسرد قائمة من الأعمال المنزلية:

سرد تفاصيل جدول اليوم، في هذه المناسبات الكبيرة، لا يعد من مهامك أنت، وإنما من مهام المضيف الذى يقدمك للجمهور.. أنت ليس لديك وقت لذلك.. وهذه الأشياء تعد مجرد ضوضاء في الخلفية، تعمل على تشويشك وتعترض الطريق نحو الفكرة الأساسية في العرض.

حاول أن تفاجئهم:

ينبغى أن تكون البداية قوية بما يكفى لتصدم الجمهور وتفاجئه، كما يجب أن يتلقى ضربة تخترق نطاق تفكيرهم المبرمج، حينها سترى البسمة تُرسم على وجوههم:

الجمهور: قسم الاتصالات في شركة آسيوية لصناعة السيارات.

المقدم: رئيس العلاقات في القسم الأوروبى.

"الجبال الجليدية لا تشكل مشكلة في هذه المنطقة من المحيط الأطلنطى".. هذا ما قاله رئيس قسم الاتصالات في السفينة تايتانك، وهذه هى مخاطر المعلومات القديمة التى لم يتم تحديثها".

معظم رجال السياسة يمكنهم استخدام الفكاهة بنجاح في خطاباتهم، وهذا ما قدمه إيان دنكان سميث، عندما كان يتحدث في العشاء السنوى في مركز المديرين..

« أيها السيدات والسادة، اليوم هو يوم هائل بالنسبة لى، فقد أقرت نتائج أخر الاستطلاعات التي قدمها مورى وجالوب بأننى أصبحت أشهر القادة التقليديين بعد وليام هاج ».

استصغار الذات يعد وسيلة تستخدم بحذر في إنشاء ضربة تحدث طفرة (صقلًا) في العرض، فعندما قلت هذه الجملة، كانت هناك وقفة قصيرة كلها شعور باللذة، قبل أن يدرك الجمهور أن ماقاله إيان بالفعل صحيحًا.

إن الضربة الأولى قد يكون لها جانب عاطفى، فقد كان لدى خطاب في حفل عشاء خيرى والمتحدثة التي كانت تسبقنى.. كانت مديرة تنفيذية في مستشفى، تهتم بعلاج المرضى المعاقين.. وعندما سمعت كلماتها الأولى، أعتقدت أنها ستكون مبتذلة، ولكنى سعدت بأني كنت مخطئًا تمامًا:

« سيدى رئيس الجمعية، شكرًا جزيلًا على حسن ضيافتك.. وبما أننا في يوم القديس جورج، فأنا متاكدة من أن الجميع قد استمتع بتناول طبق اللحم البقرى المشوى.. ولكن هل كنت ستستمتع به إن لم تكن قادرًا على تحريك ذراعيك، والإمساك بأى شىء في يديك وكأن شخصًا أخر، هو من يقطع لك الطعام إلى شرائح صغيرة ويضعها في فمك »... إننا نساعد الأشخاص الذين يعانون من هذه المشكلات كل يوم.. فقد أدهشتنا أنا وبقية الحضور جميعًا.

إن استخدام بعض الجمل القصيرة الحادة يعد من الضربات المؤثرة للغاية، فإذا كنت أعلم أننى من الوارد أن أتعرض لكثير من النقد، حينها، ساستخدم جملة قد تعطى انطباعًا بأنها ستكون مبتذلة، ولكن يتضح أنها ليست كذلك!

" سيدى رئيس الجمعية، لقد كنت محظوظة بما يكفى لتتم دعوتى لحفلات عشاء

هائلة في الأشهر القليلة الماضية، ولكن يمكنني أن أقول إن حفل اليوم بكل تأكيد هو الأحدث ".

سواء كانت الضربات ساخرة أم في غاية الجدية، فإن الضربة القوية يجب أن تكون فعالة لدرجة تجعلها تخترق كل الحواجز بينك وبين الجمهور.

قبل بضع سنوات، كنت أتمتع بمصداقية أكبر في نقابة المحامين الجنائيين أكثر من الآن.. كنت أدافع عن موكل في تهمة سرقة، في محكمة التاج الملكى بإنجلترا..كان موكلى عاملًا في موقع البناء، وأُتهم بسرقة بعض قطع الخشب من الموقع، وعندما أقول «بعض القطع» فأنا أقصد حمولات لعدة شاحنات وكانت أقواله، أنه كان يقوم بما طلبه رئيس العمال. ورئيس العمال (الذى أقر بأنه مذنب) كان يقوم بالأمر منذ عدة شهور.. قال موكلى إنه لم تكن لديه أى فكرة بما كان يخطط له رئيس العمال، ولم يدرك أن ما كانا يفعلانه كان غشًّا وسرقة، فقد كان ينفذ الأوامر فحسب.

اشتهر هذا الدفاع في محاكمات نورنبرج منذ عدة سنوات. أشتهر ولكنه كان غير فعال، وحسب كونى محامى الدفاع، كان الشيء الوحيد الذى أفادني، هو أن موكلى كان في الحقيقة غبيًّا للغاية، وقررت أن استغل هذا الأمر في كسب القضية، لم أقم باستدعاء وإستجواب الشهود، بل إن الشاهد الوحيد الذى استدعيته كان المتهم نفسه؛ حتى يرى الحضور (هيئة المحلفين) معدل ذكائه بأنفسهم.. وكلما كان محامى الادعاء أقسى في استجوابه للمتهم، كان أفضل بالنسبة لى (الطيبة والتعاطف التي تعتبر شروطًا مسبقة في نقابة المحامين الجنائيين) .. كان من الضرورى أن تكون مرافعتى الختامية لهيئة المحلفين مؤثرة من البداية، ولذلك كانت هذه كلمات الأولى:

« أعضاء هيئة المحلفين الكرام، هلا نظرتم للمتهم »:

بليغًا ومفكرًا ومستبصرًا- ثلاثة كلمات لايستطيع أن يتهجاها، حتى أن غباءه يتعدى ثقل كل ألواح الخشب في هذا الموقع ».

كانـت هـذه مقدمـة دفـاعى، والتـي أقـوم فيهـا بإهانـة مـوكلى لمـدة ٢٠ دقيقـة متواصـلة - إنـه تخصـصى.. وبكـل تأكيـد أعتقـدت هيئـة المحلفـين أننـى شـخص متعجـرف ومغـرور وعـدوانى - شىء غريـب بالنسـبة لمحـامٍ، أعلـم ذلـك ولكـن هـذا كـان مـن وقـع الصـدمة.. لقـد أبعـدتهم عـن افتراضـهم بـأن المـتهم مـذنب، وبـدأت هـذا بـأول ٣٠ كلمـة من مرافعتى.

لم تتم إدانته وتم الإفراج عنه.. وهو الآن يعمل في إحدى مواقع البناء.

النهاية..

سـيتحول الأمـر إلى مأسـاة، إذا دمـرت كـل هـذا العمـل الشـاق والتركيـز الـذى وضـعته في تحضـير العـرض، بوضـع نهايـة ضـعيفة تُخـرِّب كـل شىء.. إن النهايـة السـيئة تصرف الإنتبـاه عـن كـل ماحـدث قبلهـا، انتبـه ولاتـنس أبـدًا أن الجملتـين الأخـرتين هـما الشىء الذى سيتذكره الجمهور؛ ولذلك أجعلهما ذوا قيمة تستحق التذكر.

حـاول أن تفكـر في العـرض وكأنـه عصـا خشـبية، تحتـاج أن تكـون حـادة مـن النـاحيتين، وإذا أردت أن تطعـن بهـا أى عـدو قـادم، فيجـب أن تكـون الناحيـة الأخـرى حـادة بمـا يكفـى؛ حتـى تظـل صـلبة ولاتـنكسر، عنـدما تصـطدم بـالأرض، وعليـه، فيجـب أن تتأكـد أن قـوة وبراعـة ضربتـك الأولى (صـقلك الأول) وموضـوعك الأسـاسى يمـاثلان في جودتهما قوة ضربتك الأخيرة (صقلك الأخير).

إن بعـض أفضـل النهايـات الأكـثر فاعليـة تتكـون مـن ملخـص للعـرض وضربـة أخـيرة (صقل نهائى) فهما يشبهان اللكمات المتتالية.

الموجز:

وكـما كـان يقـول تشرشـل (رئـيس وزراء بريطانيـا في الحـرب العالميـة الثانيـة ويعـود إليـه فضـل كبـير في هزيمـة هتلـر وقتهـا- المـترجم)، الخلاصـة أو المـوجز لا تعـد النهايـة.. ولكنهـا بدايـة النهايـة؛ ولـذلك ينبغـى أن تـأتى قبـل كلماتـك الأخـيرة، ويجـب أن تحتـوى عـلى قائمـة

بالعناصر الأساسية التي قمت بشرحها في الجزء الرئيسى من العرض.. ومن الضرورى أن تقاوم الرغبة في تفسير كل عنصر؛ فهذا سيجعل الحضور يشعرون، وكأنك تعيد العرض بالكامل مرة أخرى، وسيشتت انتباههم في الوقت الذى تحتاجه.

لقد صممت هذه القائمة المختصرة لتنال إعجاب الجانب المنطقى من تفكير الحضور، وعليه سيتم استيعابها بالفص الأيسر للمخ، فينبغى أن تصمم بشكل واضح وصريح لتنال إعجابهم.

الضربة الأخيرة (الصقل الأخير):

ينبغى أن تكون الضربة الأخيرة حادة ومقنعة تمامًا كنظيرتها في الصقل الأولى فالكلمات الأولى والأخيرة في العرض هى الكلمات التي يتذكرها الجمهور.. وعليه، فمن واجبك أن تجعلها تستحق أن يتذكروها.

إن الضربة الأخيرة قد تكون صادمة كالضربة الأولى، وهذا لأنه ينبغى أن يتم بها استكمال أفكار الحضور، وليس طرح أفكار جديدة.. فلا يجب أن تكون النهاية صادمة؛ فيتم طرح المزيد من الأسئلة التى لن تجد فرصة لإجابتها، ويحتمل أن يكون للضربة الأخيرة جانب عاطفى، فربما ستحتوى على دعوة إلى اتخاذ إجراءات- شىء تريد من الحضور القيام به؛ كنتيجة لما قدمته لهم في العرض.

لنفترض أننى مدير على وشك أن يُنهى العرض الذى يقدمه لمجلس الإدارة، وكنت أحثهم على دعم حل معين قد اقترحته لحل مشكلات قسم تكنولوجيا المعلومات.. وعليه فقد تضمنت ضربتى الأخيرة ثلاثة عناصر رئيسة وتلخيصها، ثم دعوة لاتخاذ إجراءات تتضمن تلميحًا لالتزامى بهذا المشروع:

"أود أن نشترى هذا النظام لأنه سيوفر لنا الكثير من المدخرات، وسيجعل حياة مدرائنا أسهل.. والأهم في الأمر أنه سيكون له تأثير إيجابى على علاقتنا بالعملاء". "فإذا كنت لاتريد أن تتم عملية الشراء الآن؛ فهذا يعنى أننا سنبقى عالقين في القرن التاسع

عشر، نشاهد منافسينا ينتقلون للقرن الواحد والعشرين ".

إنهـا فرصـتك الأخـيرة لتـترك انطباعًـا كقائـد فعـال، فيجـب أن تحـارب النزعـة الطبيعيـة التـى قـد تجعلـك تُنهـى العـرض متـذمرًا؛ فالنهايـات التاليـة (الضـعيفة) تبـدو وكأنها اللحظات الأخيرة لرجل يحتضر:

"حسـنًا، أظـن أنني قـد قمـت بتغطيـة النقـاط الأساسـية، هـل هنـاك أيـة أسـئلة؟"..

"لقـد نفـذ الوقـت منـى، وأتمنـى أن أكـون قـدمت لكـم ماتريدونـه وشـكرًا لحسـن استماعكم".

هـذه ليسـت كلـمات شـخص يريـد أن يكـون ملهـمًا للحضـور، وإنمـا يكـون شخصًـا غـير مهـتم عـلى الإطـلاق.. إن إنهـاء العـرض بوضـع ملخـص وضربـة أخـيرة ملهمـة يعـد- بالتأكيـد - أمـرًا في غايـة التنظـيم والترتيـب.. وقـد يعطـى الملخـص انطباعًـا بـأن المقـدم مصـطنع ومفتعـل.. فـإذا كـان العـرض الـذى قدمتـه قصـيرًا جـدًا.. فأنـت لاتحتـاج لملخـص لـه؛ إذ حينهـا سـتكون عنـاصر الموضـوع الرئيسـة مازالـت حـاضرة في ذهـن الجمهـور، وسـيؤدى أى تكـرار إلى إزعـاج الجمهـور وإبعـادهم عـن نقطـة النهايـة المرغـوب الوصـول إليها.

استمرار عمليات الصقل (طوال الوقت):

إن القيـام بعمليـات صـقل مسـتمرة طـوال فـترة العـرض لـه دور مهـم؛ أكـثر مـن مجـرد جهـاز لتبـدأ العـرض وتنهيـه بـه. فكـما ذكـرت مـن قبـل، في الفصـل الثالـث، أن العـروض الطويلـة يفضـل تقسـيمها إلى عـدة عـروض منفصـلة، مـن خـلال فكـرة رئيسـة لكـل منهـا. ويحتـاج كـل واحـد مـن هـذه العـروض إلى ضربـة قاضـية في بدايتـه ونهايتـه.. ونتيجـة لـذلك، فعمليـات الصـقل التـي توجـد في الجـزء الـرئيسى مـن العـرض، ستشـكل سلسـة مـن الصـدمات (المفاجـآت) للجمهـور.. وهـذا يضـاعف فرصـتك في لفـت انتبـاههم طوال وقت العرض.

قائمة بالأشياء الواجب تفاديها:

هذه قائمة استبدادية بأشياء لا يجب أن تقوم بها في نهاية العرض:

1- لا تتوقــف فجــأة في نهايــة جملــة، لم تكــن مصــممة لتصــبح الجملــة الأخــيرة في العرض، وتترك الجمهور مشوقًا ليعرف تكملتها.

2- لاتعتــذر عنــدما تــدرك أنــك أغفلــت شــيئًا في الجــزء الأســاسى مــن العــرض؛ لأنــك ســتكون الوحيــد الــذى لاحــظ ذلــك، وإنهــاء العــرض بإعتــذار ســيكون الأضــعف عــلى الإطلاق.

3- لاتنــهِ العــرض بطــرح أســئلة، فهــذا ســيفقدك الســيطرة، في الوقــت الــذى يُفضــل أن يكــون مســتوى الــتحكم لــديك في أعــلاه.. وعــلى أى حــال، فمهمتــك هــى الإجابــة عــن كل الأسئلة التي تطرح أثناء فترة العرض.

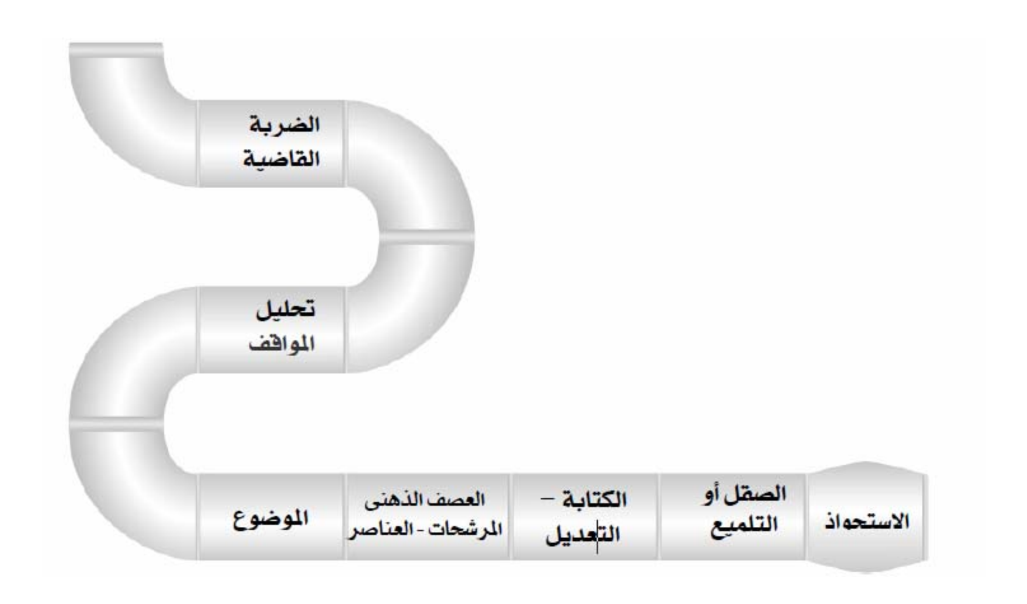
4- لا تقدم ملخصًا شاملًا ومفسرًا؛ فتجد نفسك تعيد العرض بأكمله في النهاية.

5- لاتقــل «شــكرًا» فتوجيــه الشــكر يعطــى انطباعًــا بالخضــوع؛ فهــو شــكل آخــر مــن أشــكال الاعتــذار، فكلمــة « شــكرًا » هــى كلمــة يســتخدمها كســول، لايســتطيع التفكير في شىء آخر يقوله.

ستصــادف مواقــف عديــدة في عملــك كمقــدم عــروض، لــن تجــد فيهــا وقتًــا لتكتــب كــل كلمــة ســتقولها في العــرض مســبقًا. ولكــن حتــى إذا كانــت لــديك 10 دقــائق فقــط لتســتعد، خصِّــص منهــا دقيقــة واحــدة، لتكتــب جملتــك الأولى (ضربتــك الأولى)، وجملتــك الأخــيرة (ضربتــك الأخــيرة)؛ فهــذه أفضــل طريقــة، تقــول بهــا كلماتــك الأخــيرة، بدلًا من كلمات بلاجدوى وبلا أهمية لكلمات خالدة يتذكرها جميع الحضور.

الفصل السابع

استخلاص النقاط الأساسية



إذا كنـت تريـد أن تقـدم عرضًـا بشـكل أكـثر فاعليـة، فـإن تحضـير نـص مرجعـى لا يكفـى.. يجــب أن تكتــب العــرض في شــكل يســهل الوصــول إليــه تحــت الضــغط، وأن تجــد طريقــة تضـمن لـك أنـك لـن تجـد نفسـك مضـطرًا إلى أن تكـافح؛ لتعـرف مـاذا سـتقول في الوقـت الـذى تقاتـل فيـه لتجـذب انتبـاه الجمهـور.. وقـد تحتـاج في ذلـك بعـض الأوراق والبطاقـات أو جهـاز عـرض الكلـمات، وقـد يتضـمن العـرض منصـة، أو تكتفـى بطاولـة فقـط.. فأيًـا كانـت الأدوات

أو التقنيات التي ستختارها، فينبغي عليك أن تجتهد لتفي الكلمات أتم حقها، كما يجب أن ينبع بداخلك شعور بحجم المأساة إن لم تستطيع قول الكلمات كما ينبغي.

لماذا لايجب أن تعتمد على الذاكرة فقط؟

كاد ديفيد كامرون عام 2005 أن يغير قواعد مخاطبة الجمهور، فمهما كنت قويًا فأنا على يقين تام من أنك لا تتذكر حتى جملة واحدة من خطابه في مؤتمر حزب المحافظين البريطانيين في شهر أكتوبر من هذا العام، ولكنك قد تتذكر أنه لم يستخدم أى مذكرات، وكان واقفًا في منتصف المسرح، بعيدًا عن المنصة ولم يُبعد عينه عن الجمهور أبدًا.

أما خصمه ديفيد ديفيس، فقد قام بإلقاء خطبه من نص مطبوع متروكًا أمامه على المنصة، وكان مترددًا وغير ملم بالموضوع، وكان التواصل البصرى مع الجمهور متقطعًا، رغم أن معظم المعلقين الدارسين قد قالوا إن محتوى ما كان يعرضه كان أكثر موثوقية مما عرضه كاميرون، ولكن الجمهور لم يهتم بذلك، فقد كان كاميرون محاضرًا مقنعًا، وكان ديفيس مجرد قارئ؛ أى كان أداءً مذهلًا مقابل أداء ضعيف.. هكذا انتهت المنافسة على القيادة.. وقد تغيرت صورة العروض السياسية بشكل جذرى، بعد هذين الخطابين؛ فأصبحت الملاحظات في السياسة البريطانية ولمدة ثلاث سنوات للجبناء فقط.

إن مقدمى قطاع الأعمال يجب أن يتعلموا من هذا، فإذا كان لديك 20 شخصًا من موظفى الدعم لمساعدتك في كتابة المحتوى.. وإذا كان لديك ستة أشهر لكتابته.. وإذا كان بإمكانك تخصيص أسبوعين من وقتك؛ لتكرس كل هذا الوقت للتعلم والتدريب عليه، فدعك من استخدام النصوص المكتوبة أو الملاحظات، وإذا كنت تريده واقعيًا، فلا يمكنك أن تعتمد على الذاكرة فقط، فإنك بذلك تخاطر بنسيان شىء جوهرى.

وهناك شىء مخيف حول فكرة الجمهور، الذى تجده يحدق النظر بك، فيبدو وكأنه يصيب الأجزاء المختصة في المخ بشلل .. فكِّر أيضا في شعور الجمهور، فنظرة المقدم الذى أدرك فجأة أنه لا يستطيع أن يتذكر ما سيقول، تعد من أفظع المشاهد، التي نتجنب النظر

إليها؛ ذلك لأنه إذا لم يعجبنا المقدم بصفة شخصية، سرعان ما ستنتقل معاناته إلينا وسنشعر بها، ومن المساوئ الأخرى للاعتماد على الذاكرة بمفردها، هو أنك ستبدو كأنك ترتجل، ولكن وجود بعض الملاحظات أمامك يوضح أنك قمت بتحضير شيء لهذا الجمهور، بدلًا من ارتجال أشياء تختلقها حسب طبيعة الموقف.

ولذلك... فإنك تحتاج لنظام تذكير يُعتمد عليه، والثلاثة أنظمة التي أوصيك بالنظر فيها، هي: الملاحظات على الكروت (البطاقات) والنص الكامل على الورق، أو على شاشة العرض؛ فكتابة النص كاملًا تضمن لك أنه لن يفوتك شيء، ولكنها قد تجعل الأمر يبدو متكلفًا ومصطنعًا.. ومن المثير للسخرية أن ديفيد كاميرون يعانى الآن من هذه المشكلة، فقد أدرك أنه حتى مع وجود شخص بذاكرته المدهشة، فإنه لن يستطيع تذكر مادة مدة عرضها 70 دقيقة؛ خاصة وإن كان تم تحضيرها وتعديلها خلال الأربع وعشرين ساعة الماضية؛ ففى الوقت بين يناير عام 2007 حتى مارس 2010، قام كاميرون بتقديم كل خطاباته المهمة من نصوص كاملة مكتوبة، تم وضعها أمامه على المنصة.

ديف المتحدث الحر عن الحزب الجمهورى، والذى عاش يعشق المغامرة والخطر، كان قد هجر الحزب، ولكنه عاد للذاكرة لعدم استخدامه الملاحظات مرة أخرى، في خطابه عام 2010 في مؤتمر الربيع لحزب المحافظين، ولكن من الواضح أن هذا القرار كان بهدف أن يبدو كقائد مذهل بقدر الإمكان.

وخلال فترة الحملة الانتخابية، أظهر كاميرون أنه يتمتع بذاكرة مذهلة تحت الضغط، وقد ظهر هذا خصيصًا في خطابه الرائع في دونينج عندما دخله للمرة الأولى، كرئيس للوزراء، وفي غضون أربع دقائق فقط، تمكن من تقديم كلمات رنانة، تكشف عن معتقداته الشخصية، وتعتبر تجسيدًا أيضًا لفلسفة وشخصية جون كينيدى... كل هذا دون أى ملاحظات أمامه.. من فضلك، تذكر أن ديفيد كاميرون، هو على الأغلب أفضل متحدث سياسى في العالم.. (وبخلاف إسلوب أوباما وإدمانه لجهاز عرض الكلمات في التقديم)،

فهو مذهل، ولكنه لا يعتبر نموذجًا واقعيًا يقتدى به.

أنصحك أن تتبع نظام التحدث تحت ضغط، دون ملاحظات في المرة القادمة، التي ترشح فيها لمنصب رئيس الوزراء.

وبالمناسبة، فأنا أتقبل فكرة أن زملائى المتخصصين يمكنهم أن يتحدثوا لساعات، دون أن يكونوا في عجلة من أمرهم، ولكن تذكر أنهم عادة مايقدمون قطعة تم إعدادها ولم تتغير منذ أشهر (أو حتى سنوات)، وفي هذه الحالة، يصبح النص المكتوب حرفيًا هو الأختيار الأمثل، وهذا يتضمن أيضًا:

- احتفالات الجوائز ذات الجدول الزمنى المحدود.
- اجتماعات المساهمين التي يجب فيها توخى الحذر وصحة الكلمات.
- العروض الكبيرة التي تقدم أمام جمهور حاشد.

فكل هذه الحالات - ستتضمن في الأغلب - فريق إنتاج، والإشارات ستوفرها نظم الدعم السمعى والبصرى، التي يجب أن تكون دقيقة للغاية، فلا ينبغى على المقدم أن يخرج عن النص.

حتى إذا كنت مديرًا تنفيذيًا في شركة عالمية (وأتمنى أن تكون كذلك)، فلن تحتاج أن تستخدم نصًا كاملًا مكتوبًا، إلا في بعض المناسبات القليلة.. تعد الملاحظات المختصرة أفضل وسيلة، تستخدمها في الأغلبية العظمى من عروض إدارة الأعمال، ولكننى سأعطيك بعض النصائح عن كيفية استخدام النصوص الكاملة، سواء من الورق أو من جهاز عرض الكلمات، لاحقًا في هذا الفصل.

الملاحظات:

ستعطيك الملاحظات التي تم وضعها بعناية صديقك المفضل فرصة لتركز على ماستقوله، بدلًا من أن تستنفذ طاقتك الذهنية، وأنت تحاول يائسًا أن تتذكر ما تحتاج إلى قوله؛ ولذلك أنصحك باستخدام الكروت أو البطاقات المفهرسة، وقد وجدت أن الحجم

المثالى للبطاقة هو 10سم × 15سم، فهو مقاس صغير بما يكفى لتحملها بسهولة، وكبير بما يكفى ليحمل كمًّا كبيرًا من المعلومات.

الطريقة الوحيدة لتقدم عرضًا بشكل صحيح، هي أن تتدرب عليه باستمرار، فقدرتك على تقديم عرض بفاعلية تتعلق بمدى إلمامك بكم المعلومات الموجودة على البطاقات مثل إلمامك بالنص المرجعى ككل. ولذلك، يجب أن ترتب بطاقاتك، قبل بدء التدريب، ويجب أن تكون الملاحظات متقنة ومدروسة؛ لكى تعتمد عليها تحت الضغط.

الملاحظات المصممة بدقة تضمن وضوح هيكل ومحتوى العرض في كل الأوقات؛ فهى تستبعد فكرة أن يصبح عقلك فارغًا فجاة: فأحيانًا قد يخشى الجمهور حدوث هذا بقدر ما تخشاه أنت، وهناك فائدة أخرى، ولكنها قد لا تبدو واضحة، فعندما أقوم بتدريب لمقدمى العروض في الشركات ذوى الخبرة، فإننى أحيانًا أواجه بعض المقاومة، عندما أطرح موضوع الملاحظات؛ إذ يبدو أن بعض الأشخاص يعتبرون الملاحظات دليلًا على قلة جودة العرض أو مرؤة العارض.

لقد قضيت سنوات في هذا المجال، وأنا على دراية كاملة بكل ما يخص إدارة الأموال والمحاسبة، وأعرف الكثير عن مجالى، ولا أحتاج ملاحظات لتذكرنى بما سأقول.

المشكلة أن المتحدث قد يكون بالفعل على دراية بالكثير من الأشياء، ولكننا أكدنا أهمية التعديل؛ فالتعديل هو مايوقف المقدم من تحويل العرض إلى شىء يلقى فيه كل ما في عقله من معلومات حول الموضوع: إن المحتوى هو مجرد طرح المعلومات التي يحتاج الحضور معرفتها فقط.

وقد يخسر المقدم قيمة التعديل، إن لم يكن لديه شىء يربطه بالنص المرجعى، يسهل الوصول إليه، مثل: الملاحظات، أما إذا اعتمدت على الذاكرة فقط، فمن المحتمل أن تضيف جزءًا، قد قمت بعزفه قصدًا في المرحلة الأخيرة من التحضير، وحينها ستفقد تأثير التعديل على النص.

طريقة إعداد الملاحظات:

- استخدم مدخل التثبيت (البدء / الختام) والجملة (القائمة) المركزة التي تبدو عبقرية غير مسبوقة، وتشعر أنها كذلك.
- اقرأ النص المرجعى (الأساسى).
- قسِّمه إلى أجزاء يمكن فهمها؛ حيث تعكس التغيرات المحتملة وللموضوع.
- أعد قراءة كل جزء على حدة، ثم قم بالتركيز على الكلمات المميزة بما يكفى؛ لتذكرك بجملة أو بمجموعة جمل.
- اكتب هذه الكلمات بخط يديك على بطاقة.
- والأن حاول أن تتذكر الفقرة، وتقولها باستخدام البطاقة.
- وبينما تكمل تدريبك، قم بحذف الكلمات إلى أن تتمكن من تذكر المادة مستخدمًا أقل عدد من الكلمات قدر المستطاع، ثم راجع النص المرجعى لمراعاة الدقة.

وهذا مثال على ملاحظات أنشئت من نص كامل:

بيع منتجات الوقاية يعد بمثابة انتصار المنطق على التمنى.

شركات السيارات دائمًا ما تهذى وتتحدث عن قيمة زجاج الأمان والوسادات الهوائية.

لدى الصيدليات حلول تناسب الجميع بمختلف الألوان والنكهات والأنواع..

إننى هنا أحدثكم عن الحماية"..

وربما ينتهى الأمر على البطاقة على النحو التالى:

إنتصار - هذيان شركات السيارات - وسادات - الأمان - أجهزة إستشعار - الصيدلايات - الألوان

يعـد إعـداد بطاقـات الملاحظـات مسـألة شخصـية للغايـة؛ فـالكلمات التـي اختارهـا لتوضـع عـلى البطاقـة، هـى الكلـمات التـي أومـن بأنهـا سـتذكرني بكلـمات الفقـرة في النص المرجعى؛ فهذه الكلمات قد لاتنجح معك، وقد تحتاج كلمات أكثر... أو أقل.

ففي المـرة الأولى التـي ستقوم فيهـا بهـذا الأمـر، ستجد أنـك تحتـاج عـددًا كبـيرًا مـن الكلـمات لتتـذكر جـزءًا صـغيرًا مـن الـنص المرجعـى، فـلا تـدع هـذا الأمـر يصـيبك بالإحباط، فهى مهارة تتطور بعد فترة من الزمن.

لـذلك، مـن الأفضـل أن تقـوم بوضـعها بنفسـك الآن، بـدلًا مـن أن تحـاول تعلـم الأمـر في عجلـة قبـل العـرض. وأفضـل طريقـة للقيـام بـذلك، هـى أن تختـار فقـرة بشـكل عشـوائى (سـتجد أنـك تلخـص الفقـرة عـلى البطاقـة، كـما بـالأعلى، واسـتخدم البطاقـة لتذكرك بالنص الأساسي).

حاول أن تقرأ ما كتبت بقدر ما تستطيع من الدقة.

جـرب الأمـر مـع كلـمات وترتيبـات مختلفـة، وسـتجد نفسـك، بعـد قليـل مـن الوقـت، قـادرًا عـلى تقـديم أكـثر مـن 80٪ مـن الـنص الأصـلى باسـتخدام كلمـة واحـدة فقط لتذكرك بعدة جمل.

فقد جعلـت هـذا التمـرين بـالأعلى مـن أصعب مـا يمكـن... عنـدما طلبـت منـك أن تقوم باختصـار ونقـل كلـمات صـممها في الأصـل شـخص آخـر.. سيكون الأمـر أسـهل كثـيرًا، عندما تكون أنت مؤلف هذه الكلمات.

عنـدما تجـرب الأمـر للمـرة الأولى عـلى المحتـوى الخـاص بـك، لا تسـتقر عـلى مجموعـة الملاحظـات الأولى التـي تقـوم بتأليفهـا، ولكـن ينبغـى أن تفـترض أن ملاحظاتـك الأولى لـن تكـون بـالضرورة الملاحظـات الختاميـة التـي تسـتخدمها في النهايـة؛ سـتجد ملاحظاتـك الأخـيرة، عنـدما تكـون عـلى درايـة أكـثر بالموضـوع الـذى سـتقدمه. وإذا تـدربت لعـدة مـرات، سـتجد نفسـك تقلـل عـدد الكلـمات عـلى البطاقـة تـدريجيًّا، وتقلـل أيضًا عدد البطاقات.

وهذه النتيجة مرغوبة للغاية لسببين:

1- كلما قل عدد الملاحظات، قل عدد المرات التي تنظر فيها للأسفل، وزاد التواصل البصرى مع جمهورك.

2- كلما قل عدد الملاحظات، زادت قدرتك على التحكم بها في يديك، فأنت لاتريد أن تحمل مجموعة كبيرة من البطاقات، كما لو كنت متلهفًا للذهاب إلى لاس فيجاس للعب البوكر..

فعندما يكون عدد البطاقات قليلًا، فهذا يعنى أنك لن تفقد وضعك وتركيزك تحت الضغط، سواء كانت الأوراق في يديك أو على الطاولة أو المنصة.

الإلمام الكامل:

وفي النهاية، ستشعر بالراحة مع المجموعة الأخيرة من البطاقات، التي ستعتمد عليها أمام الجمهور، كما ينبغى أن تضع في اعتبارك إضافة بعض التوجيهات لنفسك على البطاقة، مثل: اتجه إلى منتصف المسرح، أو تمهل قليلًا.. العلامات النجمية على البطاقة يمكنها أن تنبهك إلى متى ستقوم بتغيير شريحة العرض.

يجب أن تكون المجموعة الأخيرة من البطاقات:

- مرتبة ومنظمة دون شطب.
- مستخدمًا بها حروفًا كبيرة (فقد يذهلك كم سيبدو خطك غير مألوفًا عندما تجد الناس يحدقون النظر بك).
- مرقمة بوضوح، تحسبًا لاحتمال سقوطها.
- مستخدمًا بها كلمات مفردة واحدة، مع بعض العبارات، إذا لزم الأمر.
- متباعدة بصورة كافية.

فــإذا تــوافرت في البطاقــات كــل الســمات التــي ذكــرت، ســتكون حينهــا أقــرب حلفائــك في معركتــك للحفــاظ عــلى جــذب انتبــاه جمهــورك؛ إذ ينبغــى أن تتــدرب لــكى تصــبح عــلى درايــة كاملــة بهــا؛ حتــى تــتمكن مــن تخيلهــا بعــين عقلــك، دون أن تنظــر إلــيهم، وســوف يؤكــد لــك هــذا أنــك في كــل مــرة ســتلقى نظــرة خاطفــة علــيهم في ذلــك اليــوم، ستشــعر بالاطمئنــان لتعرفــك إلــيهم، وهــذا ســيكون مفتاحًــا يبنــى دعــائم الثقــة بالنسبة لك.

استخدام البطاقات تحت الضغط:

يمكنــك أن تضــع البطاقــات عــلى الطاولــة أو المنصــة التــي أمامــك، أو أن تحملهــا عــلى ارتفــاع متوســط في يــد واحــدة؛ إذ ينبغــى أن تشــعر بالراحــة معهــا، ســواء كــان هنــاك شىء أمامك، أو لم يكن هناك غير الجمهور، ولاشىء يفصل بينكما.

تجنــب حمــل البطاقــات بيــديك الاثنتــين، لأنــك ســتبدو حينهــا مثــل القــس الــذى يحــاول أن يضــع منــبره الخــاص. وهــدفك العــام لا ينبغــى أن يكــون جعــل الأمــر مثاليًّــا، وإنما جعلــه مفهومًــا، وهــذا لا يعنــى أنــك لــن تكلــف نفســك عنــاء تحديــد الكلــمات، التــي ستضعها في النص مسبقًا، ولكنه يعنى أنك غير مقيد بهذه الكلمات.

أما الإيقاع الذى يجب أن تعتاده، فهو كالتالى:

- الاستيعاب
- الارتفاع
- التحدث

وهــذا يعنــى أنــه ينبغــى أن تكــون قــادرًا عــلى النظــر إلى البطاقــة، واســتيعاب الكلمــة أو الكلــمات، التــي ســتذكرك بجملــة أو جملتــين، ثــم ترفــع عينــك للأعــلى، وتنظــر للجمهــور وحينهــا تســتطيع أن تتحــدث.. وهــذا التسلســل ســيحتاج أن تعتــاده... لــذلك تدرب عليه جيدًا.

فحين يأتي وقت الكتابة.. فرغم أننى متحدث محترف لمدة 22 عامًا، إلا أننى أفتخر بأن أقول إننى استخدم البطاقات في كل مرة، أقوم فيها بتقديم عرضى، وهذا ينطبق على خطاب كتبته للتو، أو آخر كتبته (مع إضافة بعض التعديلات) عدة مرات من قبل.

فقد قدمت خطابى الرئيسى (المعركة الكلامية) لجمهور الشركات في أنحاء العالم كافة، وهو عادة ما يستمر لمدة ساعة، ورغم معرفتى الشاملة بالمادة التي أقدمها، إلا أن بطاقاتى تعد بمثابة ركيزة ذهنية قوية بالنسبة لى، فهى تسمح لى بالتكيف مع كيفية تفاعل الجمهور مع ما أقدمه. ويمكننى أن أرتجل مع محتوى مادة جديدة، ترد على تعليقات الجمهور، مهما طالت هذا الارتجال، وأعلم أننى استطيع أن أعود إلى مسارى المخطط له مسبقًا، بمجرد النظر إلى بطاقاتى، التي عادة ما أضعها أمامى على المنصة أو على الطاولة، والتي يسهل الوصول إليها عندما أكون على المسرح.

وقد اضطررت للتعامل مع مجموعة متنوعة من المقاطعات لحبل أفكارى، منها: أجهزة إنذار الحريق، توقف عمل الميكروفونات، تحطم الأجهزة من خلفى وفقد الحضور وعيهم (ليس دائمًا كرد فعل على جودة المحتوى الذى أقد)، ومهما كانت المقاطعات غير المتوقعة طويلة ومكثفة، وبصرف النظر عما اضطررت إلى قوله وقتها للتعامل معها، لطالما استطعت أن ألقي نظرة على بطاقاتى، وأتذكر أين توقفت بالظبط في العرض، وأعود للمسار بسرعة.

وقد أثبتت هذه القدرة جدواها أمام الجمهور الصاخب، بعد حفلات العشاء. ومن هذا المنطلق قررت أن أضع بطاقة ملاحظاتى أمامى دائمًا على الطاولة، وغالبًا لايلاحظ الجمهور وجودها.

إن البطاقة تسمح لى بالرد الحازم المؤكد.. أكثر ردود الأفعال حدة من الجمهور: المقاطعة... ومنذ عدة سنوات، كان لى شرف التحدث في حفل عشاء الرياضيين بليفربول، وكان هناك جمهور كبير يتكون من 300 شخص، يرتدون الزى الرسمى للنادى وقد كونوا

رأيًا مبدئيًا عنى عندما قال مضيف الحفل في مقدمته: (ولذلك رحبوا معى بضيفنا (المتحدث .. محامى المرافعات القادم من لندن..)، وكنت قد قلت حوالى ثلاث كلمات فقط من خطابي، حتى قال أحد أفراد الجمهور الحاضر، الممثل الكوميدى ستان بوردمان: « أنت، أيها الفقير المسكين! »، وسبب هذا انفجارًا من الضحك بين الجمهور، ولكن لحسن الحظ، فقد أتيت مستعدًا للمعركة، ولذلك ابتسمت وقلت: "آسف ياستان، فأنا عندما أقدم عرضًا من عروض التكلم من البطن، أحضر معي دميتى الخاصة بي". وكان هذا التصنيف وقتها حارًا، فقد أسعدتهم رؤية الرجل الجنوبى الرقيق، الذى لا يخشى المواجهة.

ولكن هذه كانت المناوشات الافتتاحية فقط، فستان الذى لايهزم بهذه السهولة؛ فقد عاد بتعليقٍ آخر، وحصل على نوبة ضحك كبيرة، وحينها قلت: من الواضح أن ستان لم يتعلم السباحة أبدًا، فهو لا يستطيع إبقاء فمه مغلقًا لفترة كافية.. فراح الجمهور يصرخ طالبًا المزيد الآن؛ ولهذا فقد قرر شخص آخر المحاولة، وهو السياسى سيء السمعة، ديريك هاتون، ولكن مقاطعته لم تحظ باستجابة رائعة، كما توقع؛ ولذلك تمكنت من أن أقول: « ديريك، أنت لاتفهم الأمر جيدًا... الهدف من المقاطعة هو أن تجعلنى أبدو سخيفًا ».. واستمرت هذه المعركة لمعرفة من يتمتع بحس فكاهى أفضل لمدة 10 دقائق، وفي النهاية قال ستان: « حسنًا»، لا باس ياجراهام، لقد فزت! "، ثم رفع هو وديريك بعد ذلك مناديلهم فوق روؤسهم كإشارة على الاستسلام، وحصلت على تصنيف من الجمهور بحفاوة بالغة، على الرغم من أننى بالكاد قد بدأت خُطبتى.

يمكننى أن أكشف الآن أنه كان لدى ميزة غير عادلة قليلًا، فبالإضافة للبطاقة، التي كانت ملاحظات مرتبطة بخطابي، كانت لديّ أيضًا بطاقة أمامى، بها 30 ردًّا على المقاطعات، مأخوذة من قاعدة بيانات للنكات؛ ففي كل مرة، كان يقول فيها ديريك أو ستان شيئًا، كل ما كان عليّ فعله هو أن ألقى نظرة على البطاقة؛ لأتذكر ردًا يبدو تلقائيًا بدرجة غير طبيعية.. كان الجانب الأيسر من البطاقة كان يبدو كالتالى:

دمية

يسبح

أنا سخيف

مقطع فيديو

معدل ذكاء

الزجاج الأمامي

فـإن كنـت تريـد أن تعلـم معنـى أخـر خمسـة كلـمات وإلام تشـير، حـاول مقـاطعتى المرة القادمة، إذا كنت واحدًا من جمهورى.

نصوص ورقية:

ينبغـى أن تختـار اسـتخدام نـص كامـل مكتـوب، كوسـيلة للتقـديم، فقـط في حالـة مـا إذا كـان أمـرًا لامفـر منـه.. فمـثلًا، قـد تكـون رجـلًا سياسـيًا أو مـديرًا تنفيـذيًا، وقـام شـخص أخـر بكتابـة الخطـاب لـك، ولم تحـظ بوقـت كـافٍ لنصبح ملـمًّا بالموضـوع بدرجـة كافيـة؛ حتـى تقـوم بتلخيصـه إلى ملاحظـات عـلى البطاقـات، ولايوجـد جهـاز لعـرض الكلمات.

ومـا أريـده منـك هـو ألا تسـمح بحـدوث هـذا. فمـن الخطـورة أن تسـتخدم كلـمات لم تقـم بتأليفهـا أو كتابتهـا، حتـى وإن كنـت واحـدًا مـن القلائـل، الـذين يسـتخدمون كـاتبى الخطـب طـوال الوقـت؛ إذ يجـب أن تشـترك في عمليـة الكتابـة بقـدر مايسـمح لـك جـدول مواعيـدك المـزدحم؛ فمهـما كـان مـا كتبتـه قلـيلًا أم كثـيرًا، فـإن هنـاك أشـياء معينـة يجب أن تتحكم بها.

1 - اجعل النص قابلا للتنفيذ:

يجب أن يتم طباعة النص، مع ترك فراغ مزدوج، بين كل سطرين، ليس أصغر من 14 نقطة، ويجب أن تبدأ كل جملة جديدة في سطر جديد، وأن تكتب الكلمات التي تحتاج تأكيدها بخط عريض، معظم المقدمين يجدون أن خط Arial من أسهل خطوط الطباعة؛ لأن يقرأ، وأنت تواجه ضغطًا ما.

2 - الإلمام بالنص:

اقرأ الكلمات بعناية ثلاثة مرات على الأقل، وردِّدها لنفسك، وتأكد من أنه لاتوجد بها مفاجأت أو كلمات، لايمكنك نطقها، من الكلمات التي يمكن أن تتسرب من شبكة التعديلات.. حتى وإن كنت قد كتبت كل كلمة بنفسك.

3 - تأكد من وجود منصة:

لن تتمكن من استخدام نص ورقى، إذا كان عليك أن تحمله في يديك طوال فترة التقديم؛ فالمتحدث الذى يحمل في يديه حزمة من الأوراق يبدو كشخص هاوٍ غير متقن لعمله؛ إذ إن الأيدى التي تهتز من التوتر تلقى رد فعل غير مرحب به، ومبالغ فيه.. ومن ثم، فإن تحريك ورقة -مثلًا- حتى نهاية العرض يعد عملية صعبة التنفيذ، وأن تتم بسرعة وراحة، وهناك جمهور يشاهدك، وسوف تنقذك المنصة من كل هذا الرعب.

4 - تعود المنصة:

ضع النص في حزمة من الأوراق المرتبة، ثم قم بطى الجانب العلوى الأيسر للحزمة بأكملها، وبهذه الطريقة، سيكون من السهل أخذ كل ورقة بمفردها، أثناء فترة التقديم، أما إذا كانت المنصة كبيرة بما يكفى، فيمكنك أن تضع الورقة الأولى من النص على اليسار، وتضع حافتى النص على اليمين، وهذا يسمح لك باستخدام أول ورقتين من النص، دون أن تُحرك أى أوراق أثناء التحدث.. وأثناء التدريب، درِّب نفسك على أخذ الورقة

«المستخدمة»، ووضعها على الجانب الأيمن من المنصة، ثم نقلها بسرعة إلى الجانب الأيسر، فقط أخرج الورقة، دون أن تضطر إلى قلبها.

5 -مراعاة قاعدة 20/80:

لا ينبغى أن تسمح لأدائك في الخطاب أن يصبح مجرد تمرين على القراءة؛ ففي كل مرة تنظر فيها للنص، يجب أن تكون درجة إلمامك بالكلمات كبيرة؛ لتجعل كل نظرة مجرد تذكير بالكلمات التي تعرفها مسبقًا. انظر إلى النص بنسبة 20٪ من الوقت وتنظر80٪ إلى الجمهور، ويجب أن تهدف لزيادة التواصل البصرى مع الجمهور مع التدريبات المتتالية على ذلك.

6 -امتص وأفرز:

قد يكون العنوان بغيضًا، ولكنه يضمن لك أنك لن تنسى الطريقة التالية، ألا وهى طريقة لتقليل الوقت الذى تقضيه ناظرًا للأسفل لملاحظاتك؛ فبصفة أساسية ستحتاج أن تفرق بين أنشطة القراءة والاستماع لكل جملة على الورق وينبغى أن تلقى نظرة على الكلمات (تمتصها) ثم تنظر للجمهور قبل أن تقولها (تفرزها) وأثناء التدريب، اطلب من زميل موثوق فيه أن يدلى برأيه ويقدم ملاحظاته على مدى فعالية امتصاصك وإفرازك.

جهاز عرض الكلمات:

هذه الأنظمة تكون مناسبة للعاملين بالتليفزيون؛ حيث إن عليهم تقديم حجم ضخم من النصوص، تحت ضغط كبير، وفي فترة زمنية محسوبة بدقة، وهى أيضًا تعد الملاذ الوحيد للسياسيين؛ خاصة في الولايات المتحدة الأمريكية، وكان رونالد ريكان أول من استخدمها بشكل سليم؛ فقد كان رائعًا لدرجة انه حتى عندما قامت وسائل الإعلام بتسليط الضوء على مايقوم به، شعر جمهوره أن كلماته كانت نابعة من داخله، وليس من شاشة العرض.

وربما تتعرض لموقف ما، ويكون الخطاب قد كُتب للتو، ومن الضرورى ألا تخطئ في شىء، وإذا كانت الشركة كبيرة ومهمة بما يكفى، ولديها ميزانية كافية، سيكون جهاز عرض الكلمات من أكثر وسائل التواصل راحة.

إعداد النص:

إن الأمر ليس كإلقاء النص الذى أعدته في جهاز العرض؛ لذا يجب أن تكون الكلمات متباعدة وبارزة؛ حتى يكون من السهل قرائتها تحت الضغط. ومن الأفضل أن يقوم الشخص الذى سيشغل لك جهاز العرض،في هذا اليوم، بتلك المهمة، وسيساعدك أيضًا في اختبار الخط المناسب لك. يجب أن تبدأ كل جملة جديدة في سطر جديد، والكلمات التي يتطلب التركيز عليها بخط عريض، ويُوضع تحتها خط، كما يمكنك أيضًا أن تضيف بعض التوجيهات (كما في ألعاب الفيديو)، التي تُوضع بين أقواس (حروف كبيرة).

قبل أن تبدأ في التدريب على هذه المعدات، ينبغى أن:

- تقرأ النص على الورق عدة مرات.
- تحدد أين تريد الوقفات والفواصل.
- تحدد الكلمات التي تراها صعبة في النطق.
- تصبح ملمًّا بالنص ومتحكمًا به، ولاتوجد به كلمات غريبة عنك.

استخدام المعدات لتقديم المحتوى:

هناك ثلاثة أنواع رئيسة من أجهزة عرض الكلمات: الشاشة الزجاجية وشاشة البلازما والشاشات الأرضية، وكل منهما يشمل عنصرًا بشريًا أيضًا.. وعلاقتك مع مشغل جهاز العرض. ينبغى أن تعتاد عامل السرعة التي تحتاجها لتقديم العرض، وتحتاج أيضًا أن تثق به، وهذا يعنى انه عليك أن تتدرب معه، ففي هذا النوع من التكنولوجيا، يزداد معدل راحتك وتعودك عليها مع توالى التدريب على الأداء..

والكثير من المتحدثين يستطيعون الوصول إلى مستوى عالٍ من المهارة بسرعة بالغة،

وفي الحقيقـة، فإنـه مـن السـهل تعـود اسـتخدام أجهـزة العـرض، لدرجـة أنهـا أصـبحت تشـكل عـادة لـدى بعـض المتقـدمين؛ فتأكـد مـن أنـك تسـتخدمها فقـط لأنـك تريـد ذلـك، وليس لأنه يجب عليك ذلك.

الشاشة الزجاجية:

هـذا هـو النـوع المتـوافر بكـثرة: إذ يـتم وضـع لـوحين مـن الزجـاج بزاويـة معينـة عـلى عصٍ معدنيـة، ذات أطـوال قابلـة للتعـديل؛ لـتعكس كلـمات الـنص، التـي يـتم بثهـا عـلى الشاشـة بالأسـفل .. يـتم وضـع الشاشـتين أمـام المتحـدث، بعيـدتين عـن بعضـهما بحـوالى ٦ أقـدام، وهـذا يسـمح لـك بـالنظر أيضًـا إلى اليمـين وللشـمال، وبالتـالى تحـافظ عـلى التواصـل الـبصرى، والتتـابع الحـوارى للـنص، ولكـن تـذكر أن أجهـزة العـرض ينبغـى أن تُسـتخدم كنـوع مـن أجهـزة العـرض، ولـيس مجـرد جهـاز للقـراءة؛ ولـذلك، فـإن اسـتخدامه لايجـب أن يكـون عبـارة عـن تحـديق في الكلـمات، وإلقـاء نظـرة عـلى الجمهور من حين إلى آخر.

إن الاسـتعمال الجيـد للتقـديم والأجهـزة المسـاعدة يتركـز في أن يقـوم المتحـدث بـالنظر إلى الـنص بنسـبة 20٪ مـن الوقـت، وإلى الجمهـور بنسـبة 80٪ مـن الوقـت، كـما يجـب أن تجعـل نمـط تفكـيرك أنـك لا تقـرأ فحسـب، وإنمـا تـذكر نفسـك كـذلك بـالكلمات التي تعلمها بالفعل.

عنـدما تتـدرب عـلى اسـتخدام الشاشـات للمـرة الأولى، يجـب أن تكـون مرحًـا قلـيلًا، وحـاول أيضًـا أن تـقضى وقتًـا، بقـدر مـا تسـتطيع، تـردد الكلـمات التـي تحتـاج أن تتـذكرها، وأنـت تنظـر مبـاشرة للجمهـور في الفـراغ مـابين الشاشـتين.. تعـود التوقـف؛ لـكى يصبح شيئًا مفيدًا لك..

لقـد انتقـل بـاراك أوبامـا باسـتخدام جهـاز العـرض ذي الشاشـة المقسـمة إلى آفـاق جديـدة؛ فبـدلًا مـن أن تكـون المسـافة بينهـا ٨ أقـدام، يـتم وضـع الشاشـات عـلى بعـد 16 قــدمًا عــلى الأقــل، حتــى لايشــعر كــل مــن الجمهــور الحــى وجمهــور التليفزيــون بوجودهما.

لقد كان أوباما بارعًا في قراءة مجموعة كبيرة من الكلمات من إحدى الشاشات، وتقديمها للجمهور، وكأنها نابعة من قلبه وليس من مجرد آلة؛ فهو لا يقرأ وإنما ينظر فقط بعينيه وعلى الرغم من ذلك، فهو يعد موضوع دراسة أجهزة العرض وبراعتها؛ فقد أصبح رائعًا في استخدامها؛ حتى اعتمد عليها فقط، فعندما يكون مضطرًا إلى أن يلقى خطابًا من نص ورقى، سواء باستخدام ملاحظات أو دونها، يصبح أقل إبهارًا بشكل ملحوظ.

شاشات البلازما:

توجد هذه الأجهزة على الحائط خلف الجمهور، وبالطبع هذا يحدد حجم الجمهور وصالة العرض التي يمكن استخدام هذه الشاشات بها. انتبه إلى ذلك؛ لأن عدد الجمهور لايجب أن يكون صغيرًا (فمثلًا ليس أقل من 100 تقريبًا)؛ لأن البعض سيكون له رغبة ملحة في النظر للوراء وقراءة كلماتك؛ قبل أن تقرأها أنت!

الميزة الأساسية الناتجة من استخدامها، هو أنك لن تضطر إلى أن تقف وراء المنصة؛ إذ لايوجد هناك حاجز ما، بينك وبين الجمهور، ولديك الحرية الكاملة للتحرك على المسرح كيفما تريد.. ولكن استخدامها يتطلب تدريبًا، إلا أن الأمر يستحق؛ لأنك ستشعر بدرجة عالية جدًّا من التواصل البصرى؛ فالراحة والحرية التي ستشعر بها من شاشات البلازما منعشة كالتزحلق على الجليد بكل حرية.

الشاشات الأرضية:

تُوضع في مقدمة المسرح أو في الأرض، وفي الغالب، تكون هناك ثلاثة: اليسرى واليمنى وفي المنتصف؛ إذ إنها خيارات موثوق بها؛ إذا كان المسرح مرتفعًا نسبيًا، وإلا سيكون هناك خطر في نظرك للأسفل كثيرًا،وسيقضى الجمهور معظم الوقت ينظرون إلى جبهتك، وإذا كنت أنا المتحدث فسيجعلنى توهج الضوء على وشك الإصابة بالعمى، ولكنها أقل في التكلفة من شاشات البلازما، ويمكن أن تكون مناسبة، أمام جمهور يتكون من 100 فرد أو أقل.. والأكثر ذلك، أنه عندما تستخدم النوعين الآخرين من أجهزة

العـرض، فلـن تسـتطيع اسـتخدام الشاشـات الأرضـية كجهـاز للقـراءة: الامتصـاص والإفـراز طبيعة ثانوية لديك.

الفضول وحب الإستطلاع:

لقـد اقتربـت مـن نهايـة الفصـل، وينبغـى أن أذكـر لـك أن أكـثر أنظمـة التـذكير في التقـديم شـيوعًا، هـى تلـك التـي لايجـب أن تسـتخدمها.. والفضـول هـو المصـطلح الـذى أطلقتـه عـلى التـدريب الشـائع عـلى التقـديم، الـذى تقـوم فيـه بـالنظر المسـتمر للخلـف والقــراءة مــن الشاشــة التــي توجــد خلفــك، وســتقوم باســتخدام شرائــح العــرض كملاحظـات لنفسـك، بـدلًا مـن أن تكـون للجمهـور، وهـذه سـتكون تجربـة مرهقـة للجمهور، فهم سينظرون إلى خليط من شرائح العرض وعظمتى كتفك.

لاتقم بذلك، إلا إذا كنت لاتمانع أن تكون مملًا.

وفي الفصل القادم، سنناقش هذه القضية بمزيد من الاستفاضة والحرية.

الفصل الثامن

اعرض ... إذا لم يكن لك بُد

« لا يكن سؤالك هو: ما الذي يمكن أن تمنحه لك شرائح العرض..

بل سؤالك: ما الذي يمكن أن تقدمه شرائح العرض لجمهورك »

هـذا مـا كـان يقولـه جـون كينيـدي إذا انتقـل مـن العمـل بالسياسـة إلى العمـل في التـدريب عـلى العـروض التقديميـة، فأنـت كمقـدم عـروض أفضـل وسـائل الإيضـاح البصريـة، ويجـب عليـك أن تتجنـب أي أداة قـد تعـوق جهـادك الفاعـل للفـوز بانتبـاه الجمهـور، فينبغـي أن تكـون أنـت الوسـيط الـرئيسي، سـواء كنـت تتحـدث إلى شـخص واحد أو 1000 شخص.

في ميـدان المنافسـة بـين الشركـات مـن المعتـاد والمتبـع توجيـه الكثـير مـن الطاقـات إلى صـناعة شرائـح العـرض أكـثر مـن الموجهـة لابتكـار حـديث مقنـع، والجهـود المبذولـة لحفـظ البيانـات عـلى ذاكـرة الحاسـب الشـخصي أكـثر مـن المبذولـة لحفظهـا في أذهـان الجمهور، مما ينتج عنـه قـدر لا بـأس بـه مـن الأرقـام والحقـائق التـي تفتقـر للدقـة، بيـنما شرائـح العـرض، تتقـافز عـبر الشاشـة بسرعـة كافيـة لتصـيب الحـاضرين بـالصرع.. وعليـه تعـد المـؤثرات البصريـة اعتـذارًا ضـمنيًا عـن عـدم انتقـاء الكلـمات الملائمـة التـي يجـب إلقاؤها لكي يتحقق الهدف من العرض.

المشكلة لا تكمن في العدد الإجمالي لشرائح العرض، فهناك رغبة محمومة في تكديس شرائح العرض حتى الانفجار بنصوص مطولة قد تظن أنها جادت بها قريحة صانع نظارات سادي.. القيمة الحقيقية للمحتوى دفنت أسفل تلال من الرموز النقطية.

الأسطورة:

إليك الأسطورة العظيمة للعروض التقديمية في الشركات:

«الشرائح هي العرض التقديمي والكلمات موضوعة هناك لمجرد أن تدعم شرائح العرض».

بالرغم مما بذلت من قصارى جهدي في التدخل المستقل، يستمر المتحدثون في قطاع الأعمال وبشكل عشوائي في إطلاق العنان لسلاح العرض الشامل الأكثر تدميرا: ألا وهو برنامج الباوربوينت.. استخدم الكلمة « باوربوينت » للتعبير عن كل ما ينتجه برنامج الباوربوينت، على نفس منوال الكلمة « أسبرين » التي عادة ما تستخدم للتعبير عن كافة أشكال أقراص المسكنات... وهو العلاج الذي غالبا ما يسعى إليه أولئك الذين يعانون من جرعة زائدة من مشاهدة العروض المكدسة بالشرائح.. برنامج الباوربوينت هو السبب الأكبر والأوحد وراء العروض التقديمية المملة في القرن الحادي والعشرين، فهو يحضك على بناء سلسلة من الشرائح، وهو ما لا يمثل دعمًا للعرض التقديمي ولو بقدر ضئيل إنه هو العرض التقديمي.

يجب اتباع التعليمات التالية عند الإعداد والتحضير:

« شغل أداة المحتوى التلقائي، وأوقف تشغيل عقلك ».

صمم برنامج الباوربوينت كأداة لتحسين تقديم العروض التقديمية، إلا أنه صار الأداة الأكثر شيوعًا لتطوير المحتوى.. في الواقع، ويعتبر وجود موسوعة مفرطة التعقيد من الشرائح في نظر العديد من الشركات دليلاً على التحضير، وعوضًا عن التفكير في النتيجة الضرورية وما الذي يحتاج مقدم العرض ليقوله لتحقيق تلك النتيجة، وتمتد قوة

برنـامج الباوربوينـت لتصـل إلى جـذور بنـاء شريحـة العـرض في نفـس الوقـت الـذي نـنسى فيه أمرًا حيويًّا:

برنـامج الباوربوينـت لـيس هـو العـرض التقـديمي، مـا تقولـه أنـت في الحقيقـة هـو العرض التقديمي، برنامج الباوربوينت يجب أن يتواجد فقط باعتباره دعمًا.

يعـد الحـماس لهـذا الموضـوع بـدلاً مـن التكنولوجيـا عـنصرا حيويـا لكـل مقـدم عـروض، يعتمـد منهجيـة "عقلـة الإصـبع".. المتحـدث الحـماسي وحـده يمكنـه أن يجعـل جماهـيره متحمسـين، وهـذه هـي الآليـة التـي مـن خلالهـا تحقـق العـروض التقديميـة الغرض المرجو من ورائها.

وتـذكر أن الحـماس يمكـن أن يختنـق بمـزيج مـن الإطنـاب والإفـراط في العنـاصر البصريـة: العـروض التقديميـة الممتـدة بـإفراط والمكدسـة بالتفاصـيل... والتـي تحـوي عـددًا كبـيرًا مـن شرائـح العـرض. وتلـك الشرائـح وضـعت في بـث لا ينتهـي، تحميهـا أقـوال عـلى شـاكلة: « بـالطبع لا أقـرأ شرائـح العـرض - إنهـا فقـط تـذكرني بالنقـاط التـي يجـب أن أذكرهــا ». (الترجمــة: « لم أزعــج نــفسي بكتابــة نــص أو ملاحظــات، وأنــا في أمــس الحاجة إلى شرائح العرض لتهبني فكرة ضبابية عما سأقوله لاحقًا »).

إذا كنــت بحاجــة إلى الملاحظــات، اكتبهــا عــلى بطاقــات، وكــما ذكرنــا في الفصــل السابع، فالبطاقات لن تتعطل أو تدخل في سبات أو تنفد بطارياتها.

برنـامج الباوربوينـت يمكـن النظـر إليـه باعتبـاره دواء يمكـن اللجـوء إليـه في أضـيق الحـدود إذا اضـطررت لـه أصـلاً، وإذا أسيء اسـتخدامه، فلـه أعـراض جانبيـة بغيضـة، منهـا الكسـل والإطنـاب وادعـاء المعرفـة، يشـير الواقـع إلى أن هـوس برنـامج الباوربوينـت في بريطانيـا وأمريكـا أدى إلى أنـه لم يعـد مجـرد برنـامج... لقـد أصـبح صـنمًا، وانتقـاده تجديف، وإليك الموقف السائد:

« ولكننـا مضـطرون لاسـتخدام برنـامج الباوربوينـت، فـإن لم نسـتخدمه، لـن يحملنـا أحـد

على محمل الجد، فبالرغم من كل شيء فإننا دائما ما استخدمناه واستخدمه منافسونا، سحقًا، الجميع ينتظر منا أن نستخدمه، لطالما كان الأمر كذلك ».

حتى أن الدليل الإرشادي الوارد مع برنامج الباوربوينت يقول «لبناء العروض التقديمية، أكتب وصمم شرائح العرض». وهذا يرسخ أسطورة أن برنامج الباوربوينت هو العرض التقديمي. لقد صار مقدم العروض كمبيوتر محمولاً ذا حنجرة.

استخدم برنامج الباوربوينت كسلاح وليس كخلفية

لم أعرف يوما شخصًا يخرج من مؤتمر ويقول: «عجبًا، يا له من مؤتمر عظيم، ولكنه كان ليصبح أفضل لو أن مقدمي العروض استخدموا برنامج الباوربوينت أكثر.. وحقيقة استطيع أن اتذكر جميع الشرائح الـ 43 من عرض المدير المالي، وعندما أعود إلى غرفتي سأراجع هذا الكتيب الذي يحتوي على 171 شريحة أخرى تم استخدامها خلال اليوم... لأنني ليس لدي حياة ولا أصدقاء ».

الواقع:

إذا كنت قد تمكنت من قطع هذا الشوط دون رمي الكتاب بعيدًا جراء الاشمئزاز، إذًا هناك فرصة أن عقلك منفتح بما فيه الكفاية للنظر في موقف أكثر قتالية.. في الواقع الكلمات التي تقولها في العرض أكثر أهمية من تلك التي يقرأها الجمهور. أنت لست مقدم العرض فحسب، أنت أيضًا قائد.

للوفاء بالمهمتين معًا في آن واحد، ينبغي عليك الحفاظ على زمام الأمور بإبقاء تركيز الجمهور منصب عليك وعلى ما تقول، فيجب أن يبقى ذلك محور اهتمامهم.

أيٍّ من المؤثرات البصرية التي قد تستخدمها يجب ألا تنال أبعد من اهتمامهم الثانوي، فإذا نالت المؤثرات البصرية غالبية انتباههم، فهنيئا لك تنحيك عن مركزك كقائد، كما أنك سوف تتنازل أيضًا عن فرصتك في تواصل حقيقي معهم، والسبب أنك اخترت أن تكون تابعًا خاضعًا لشرائح العرض.

تقـوم منهجيـة "عقلـة الأصبع" في تقـديم العـروض عـلى تناقـل الأفكـار والمعلومـات فـيما بـين الأفـراد. ولا يمكـن لهـذا التناقـل بـين البشريـين أن يحـدث إلا إذا كنـت أنـت (مقدم العرض) المركز الحقيقي للاهتمام.

يجـب عليـك أيضـا أن تكـون حـذرا مـن الأثـر التخـديري السـمعي- بصري، إذ يمكـن أن يكـون للتـدفق المسـتمر للشرائـح أثـر تخـديري فـائق عـلى الجمهـور، خاصـة بعـد اسـتراحة الغـداء مباشرة أو في وقـت متـأخر مـن بعـد الظهـر. الشاشـة الخفاقـة يمكنهـا أن تبعث على النوم.

هنـاك أثـر آخـر لا يقـل عنـه خطـورة وهـو الأثـر الـذي تتركـه عليـك أنـت، مقـدم العـرض، حتـى وإن كنـت بطبيعتـك مؤديًّـا حـازم وديناميكيًّـا، فسـوف تجـد أن هـذا الجانب من شخصيتك أصابته بلادة بفعل حركة شرائح العرض خلفك.

الاستخدام العملي:

الآن وقــد استنشــقت ضــجيجي، حــان الوقــت لأفاجئــك بواحــد مــن معتقــداتي المحوريــة: "برنــامج الباوربوينــت رائــع... فقــط إذا اســتخدم في أضــيق الحــدود".. ســبق وصرحــت بــأن برنــامج الباوربوينــت ســلاح عــرض، إلا أنــه ســلاح متخصــص، يجــب ألا يســتخدم تلقائيًّــا في كــل المواقــف.. هــذا يــؤول بنــا أخــيرًا إلى موقــف منهجيــة "عقلــة الأصبع" تجاه شرائح العرض.

يجـب عليـك أن تسـتخدم أقـل عـدد ممكـن مـن شرائـح العـرض التـي تتكامـل مـع هـدفك المتمثـل في أن تبلـغ بجمهـورك موضـع الوصـول، دون أن ينـال ذلـك مـن مركـزك المهيمن على العرض التقديمي.. بعبارة أخرى:

لتحقيق أقصى أثر: " استخدم أدني كمية من شرائح العرض"

فليس السؤال: "« هل أنت حقا بحاجة لشرائح العرض؟ ».

وإنما السؤال: "« هل يحتاج جمهورك إلى شرائح العرض؟ ».

لا شك أنك نلت ما يكفيك من عويلي، ولكن اطمئن فهناك بعض المناسبات النادرة التي سيتفضل فيها ديكتاتور العروض التقديمية القابع بين جنبي بالسماح لك باستخدام القليل من شرائح العرض، لذا فقد حان الوقت لأمنحك إطار عمل ذهني لتستخدم تلك الشرائح ضمن نطاقه.

توجهك الفكري بشأن شرائح العرض:

إذا كنت تتبع نصائحي حتى هذه المرحلة، فإذًا لابد وأنك دونت نصًّا به لبنة الخطاب المركز، والعناصر الأساسية، والـ عمليات الصقل الأولى والختامي. لابد وأنك تستشعر الثقة بأن العرض التقديمي يتضمن اتحادًا ملائمًا بين أهدافك كمقدم العرض وما يحتاج الجمهور إلى سماعه، ولكنك تتشكك بأن هناك شيئًا ما مفقودًا... أو ربما أنت متأكد من هذا، وهناك مجموعة محددة من المفاهيم والمعلومات تشعر بأنها ستكون أكثر سهولة بالتعبير عنها بصريًّا، ربما كنت محقًّا في هذا أيضًا.

هذه الشكوك تحتاج إلى تمحيص، يمكنك اللجوء إلى استخدام مسودة الخطاب في « التدرب على إلقاء الخطاب » أمام نفسك، وتسليط الضوء على كل النقاط التي تشعر تجاهها بأن المؤثرات البصرية ضرورة حتمية ليتمكن الجمهور من استيعاب ما تقول.

إنني لأشعر بالأسى لأنني نسيت تعداد المرات التي استدعيت فيها في اللحظة الأخيرة لتوجيه مقدمي عروض ممن يمارسون عادة عمل كل ما هو على النقيض مما أقول، فهم يعانون من هوس استخدام قدر هائل من مجموعات شرائح العرض، ويدركون بعد فوات الأوان أن الجمهور ربما يفضل الاستماع إلى بضع كلمات تصاحب شرائح العرض.

أجد نفسي عندها مضطرًا لأن أطالب العملاء بنبذ المؤثرات البصرية؛ ليتمكنوا بدلاً من أن يتبعوا معي أسلوب قناة الإعداد(الأنبوبي الشكل)، وكثيرًا ما يكون ذلك النبذ صادمًا، بالرغم من إدراكهم أنهم قد حوصروا في علاقة ضارة تربطهم ببرنامج العروض.

ولما كانت الألواح الحجرية (كحجر رشيد ولوح نارمر/ المترجم) واحدة من أقدم

وسائل الإيضاح البصرية باهظة الثمن في عصرنا الحالي، فأنا لدي فقط خمس وصايا بشأن استخدام شرائح العرض إذا لم يكن لك من استخدامها بد:

وصايا منهجية " عقلة الأصبع " في استخدام شرائح العرض:

1- استخدمها فقط إذا كان لها بالغ الأثر على كلمات خطابك.

2- استخدم فقط شرائح العرض التي يمكن استيعابها على الفور.

3- الأولوية لاستخدام الصور والرسومات بدلا من النصوص كل مرة.

4- ابتعد عن الرموز النقطية (فيما عدا شريحة الملخصات وليس في ملاحظات المتحدث).

5- تجنب عمليات السرد (فهي مخصصة للورق وليس للشاشات).

والأن لنفحص كل جزء من قداس برنامج الباوربوينت.

1 - الأثر التوكيدي:

مهما بلغت فصاحة الكلمات التي انتقيتها، هناك بعض الأمور التي يتعين عليك إظهارها، وكما هو الحال من حيث قدرة الكلمات الملائمة بشكل استثنائي على تحريك الجمهور، فكذلك الاختيارات الصحيحة من الصور لديها قدرة مماثلة.

فصورة جرو غاية في الظرف يحمل وجهه تعبيرات تفيض حزنًا سوف تكون أكثر استيعابًا وأسرع نفاذًا إلى الذاكرة من خلال عين الجمهور من مجرد وصفها بالكلمات، ونموذج المنتج الجديد ستكون مشاهدته أفضل من وصفه، وبعض المعلومات الصادرة عن إحصائية سيكون لها أثر أكبر بعرضها ضمن تنسيق المؤثرات البصرية، بدلاً من عرضها منفردة في صورة لفظية.

يجب أن تتبنى موقف أن عبء إثبات الجدارة يقع على شرائح العرض، فيجب على كل شريحة من شرائح العرض أن تكافح منفردة لتجد طريقها ضمن العرض التقديمي. بحيث تكون الشرائح صاحبة الأثر الأكبر هي وحدها التي تتمكن من الوصول إلى العرض.

المهـارة الرئيسـة هنـا هـي اختيـار عـدد قليـل مـن شرائـح العـرض ذات التـأثير الفريـد؛ مـما يضـمن أن الجمهـور سـوف يسـتمتع بكـل واحـدة منهـا ويقـدرها، أمـا إذا أفرطت في استخدام شرائح العرض فسوف تشتت الجمهور بدلاً من إثارة انتباههم.

ولا يعنـي نجـاح شريحـة عـرض في الوصـول إلى العـرض التقـديمي أنهـا حصلـت عـلى الحـق التلقـائي في البقـاء ضـمن العـرض، ولا تسـأل كـم عـدد الشرائـح التـي يجـب عليـك استخدامها، ولكن اسأل نفسك كم عدد الشرائح التي يمكنك الاستغناء عنها.

- «هـل تعـرض هـذه الشريحـة أمـرًا لا يمكننـي الاستعاضـة الكاملـة عنـه بـالكلمات وحدها؟».
- «هل تضيف هذه الشريحة شيئًا ما لم تشمله الشرائح السابقة؟».
- «هل تحدث هذه الشريحة أثرًا عندما تظهر للمرة الأولى؟».

فـإذا كانـت إجاباتـك عـن الأسـئلة السـابقة بالكامـل هـي نعـم، إذًا هـذه الشريحـة تمثل مرشحًا جيدًا لتضمينها.

صـارت غالبيـة أدوات الـتحكم عـن بعـد في الشرائـح الآن تـوفر اختيـار الانتقـال إلى شاشـة فارغـة أو سـوداء، وهـو ابتكـار رائـع لأنـه يعنـي أنـك قـادر عـلى أن ضـمان أن جمهـورك لا بـديل أمامـه عـن النظـر إليـك مبـاشرة، وعوضـاً عـن تلـك الشاشـة الفارغـة أو السـوداء - أو بالإضـافة إليهـا- يمكنـك اسـتخدام شيء مثـل شريحـة عـرض تحمـل شـعارًا والتـي لـن تتطلـب أي شيء أكـثر، مـن مجـرد لمحـة عـابرة مـن الجمهـور، بيـنما أنـت تواصل تعزيز العلامة التجارية.

2 - الاستيعاب الفوري:

عنـدما يصـير اسـتخدامي لشريحـة عـرض ضرورة ملحـة، فـإنني أتبـع نصـيحة الزميـل المبجـل واريـن إيفـانز (مسـتخدم برنـامج الباوربوينـت المعـترف بنفسـه بقـوة الصـناعة) ونصـيحته أن كافـة المـؤثرات البصريـة بحاجـة لأن تكـون مـا يسـميه بــ «تأمـل - اسـتوعب»، وتعنـي أن جمهـور المشـاهدين يجـب أن يكونـوا قـادرين عـلى أن يرنـوا إلى شريحة العرض فيتحقق لهم الاستيعاب الفوري لما ينظرون إليه.

الصور والرسومات المتقنة والأشكال البيانية تمتلك هذه الخاصية، وشريحة العرض الوحيدة التي تمتلك هذه الخاصية هي الشريحة التي لن تحتوي على أكثر من خمس سطور نصية، في كل سطر ما لا يزيد على ثلاث كلمات، فإذا استخدمت مازاد على ثلاث كلمات فسوف يضطر الجمهور إلى مقارنتها بالعقل الواعي.. اجعلها في وضوح لافتات الطرق السريعة وسهولة قراءتها:

الصورة لها قوة ألف كلمة، ولكن هذا لا يعني أن شريحة العرض تحمل ألف كلمة

باريس 3 أميال	ستراسبورج 42 ميلاً	برلين 319 ميلاً

لتكون بنفس الكيفية التي لا يحتاج معها السائق إلى إبعاد ناظريه عن الطريق لفترة أطول من اللازم لقراءة لافتات الطريق، بحيث لا يضطر الجمهور إلى تنحية أبصارهم عنك لأطول من الضرورة القصوى.

تجنب استخدام المقتطفات النصية الطويلة، والجداول ذات الأرقام الضخمة والأشكال البيانية المزدحمة التي يتم إلقاؤها في شرائح العرض بلا حساب.

3 - الصور والرسومات تهزم النصوص:

بعض مفاهيم سوق الأعمال، وخاصة المالية منها، يمكن فهمها باقتناع وانتقالها على الفور إذا وضعت ضمن رسوم بيانية دائرية أو عمودية، أو مخطط انسيابي، أو تخطيط دائري أو كل شيء من هذا القبيل. إذا كانت نفس المعلومات مكتوبة في صورة نص، سيصبح العرض التقديمي مسابقة عامة للقراءة، يكون فيها مقدم العرض أخر من ينتهي من القراءة، ويجب أن يكون عدد الكلمات الذي يحمله أي شكل بياني يتوافق مع ضرورة أن يكون سهل الشرح بالنسبة لك.

4- الرموز النقطية تستخدم فقط في الملخصات

فهي لن تزيد أبدًا من الحماسة في العرض التقديمي.

الرموز النقطية تبعث على الضجر.

دعونا نواجه الأمر: أنا أعلم عنك أسوأ أسرارك، فأنت تستخدم الشرائح التي تحتوي على الرموز النقطية كرسالة تذكير، أليس كذلك؟ حسنًا، توقف عن ذلك من الأن. لا تعرض ملاحظاتك للجمهور، احتفظ بهم لنفسك على بعض البطاقات ذات القدرة العالية على التكيف، والتي تتميز بأنها صعبة الاختراق وذات تكنولوجيا غير متقدمة.

ومع ذلك، فشرائح العرض تمثل طريقة فعالة في الاتحاد لترسم أفكارك ومعلوماتك، وربما كانت ملخصًا داخليًّا يسمح لفكرة واحدة رئيسية في عرضك التقديمي بأن تكون متكاملة مغلقة، بل قد يمكنها القيام بدور ملخص نهاية العرض التقديمي بحيث تغلف الهدف من العرض التقديمي بالكامل قبل الوصول إلى خط النهاية.

يجب أن يكون النص الوارد في الرموز النقطية مختصرًا ومقتضبًا إلى أقصى درجة... بحيث يحتوي على الكلمات المفتاحية فحسب أو كلمة واحدة فقط من الفكرة التي تعرضها، عليك أن تبتعد تمامًا وكليًّا عن استخدام الجمل الكاملة.

استخدام الشريحة كملخص يعد بمثابة أداة يرحب بها الجمهور، الذي انتظر طيلة فترة العرض الطويل بما يكفي ليدفع ضريبة المرور إلى ذاكرتهم، ضع عنوانًا رئيسيًّا وأضف تحته رمزًا نقطيًّا أو رمزين يجمعان العناصر الرئيسة لعرضك التقديمي..

والأن سأكون محبطًا أكثر قليلًا: لا تضع أكثر من خمسة رموز نقطية في شريحة عرض واحدة، ولا تضع في كل رمز أكثر من ثلاث كلمات.. على سبيل المثال أعد النظر إلى وصاياي حول منهجية

خمس وصايا

1. الأثر البالغ.
2. الاستيعاب الفوري.
3. كل مرة.
4. للملخصات وليس للملاحظات.
5. للورق وليس للشاشات.

"عقلة الأصبع" في استخدام شرائح العرض، هذه هي شريحة العرض الملخصة التي يمكنك استخدامها لتُجْمل الوصايا فيها.

إن طبيعتها ذات الغموض الطفيف أمر مقصود، فلا ينبغي لتلك الرموز النقطية أن تكون منطقية بمفردها، وإنما تدب فيها المنطقية عندما تبثها أنت بالكلمات الصادرة بصوتك، وهو ما يؤكد أن كلمات خطابك هي عنصر التواصل الأكثر أهمية. شرائح العرض لا تقود جمهور المشاهدين، وإنما أنت من يقودهم.

قصة 2009

1- المشاكل الألمانية
2- الحلول الفرنسية
3- النجاح الدنماركي
4- الخطط البريطانية
5- التطور العام

5- عمليات السرد مخصصة للمستندات الورقية:

عندما تستشعر وجود قدر هائل من المعلومات ذات العلاقة بموضوع العرض، والتي لن تتمكن من تضمينها جميعًا في خطابك الذي ستلقيه أثناء العرض التقديمي، يتوجب عليك تقرير ما إذا كان يجب عليك أن توفر للجمهور ورقة دعم سردية، ويجب أن تكون الورقة سردية، أي إنها تتكون من جمل وعبارات ملتزمة بالقواعد اللغوية تمام الالتزام (غير عصرية بحيث يتمكن من فهمها أي شخص ترك التعليم الثانوي بعد 1990) أي أنها ورقة تريد لجمهورك أن يقرأها بالكامل، لا أن يلقوا عليها النظرات السريعة كلما سنحت الفرصة.

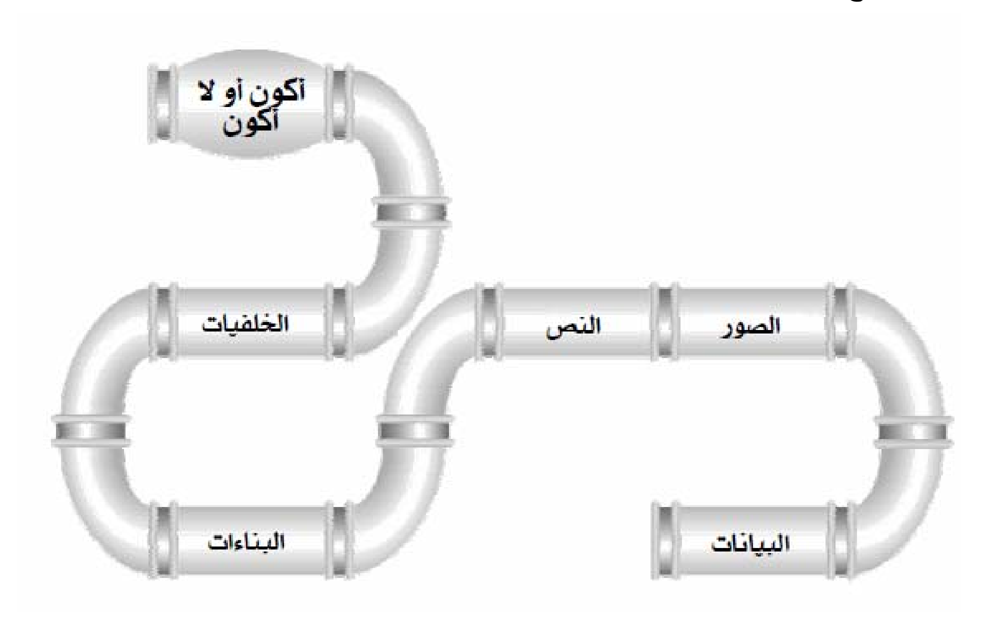
إذا لم تكن ملتزمًا تمامًا وكليًا بالقواعد الداخلية لشركتك أو الصناعة التي تعمل بها، فأنا أنصحك بل وأحثك على توزيع هذه الورقة بعد انتهاء العرض وقبيل مغادرتك، بدلاً من توزيعها قبل أو مع بداية العرض التقديمي، فإذا قرأها أحد الحضور من جمهور المشاهدين قبل العرض بأيام أو ساعات أو حتى دقائق، فسوف تواجه خطورة أنهم اتخذوا قرارهم بالفعل في الأمر موضوع عرضك التقديمي.. الأصل أنك تخاطر بألا يكون التفاعل البشري - العنصر الحي في عرضك التقديمي- هو القوة المقنعة المهيمنة، وهذه الورقة من المحتمل أن تصبح معول الهدم الذي سيدمر العرض التقديمي من قبل حتى أن تبدأ.

أحثـك أيضًـا عـلى ألا تـوزع علـيهم ورقـة بمجـرد أن تبـدأ الحـديث، لأنـه لا منـاص مـن أن الكلـمات المكتوبـة سـتنافس صـوتك في الفـوز بانتبـاه الجمهـور، الـذين لـن يمكنهم التركيز على كليهما، على ما يقرؤونه وعليك في الوقت ذاته.

إذا لم يكن لك بد...

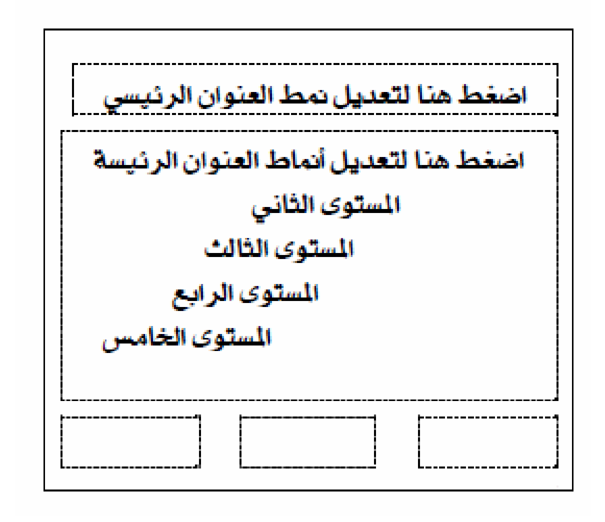
أعلـم أنـك سـتظل تحـت تـأثير إغـراء بنـاء شرائـح العـرض النصـية (في غـير شرائـح الملخصـات)، بـالرغم مـن أننـي قـد حرمـت عليـك اسـتخدامها، الصـفحات التاليـة سـوف تبـين لـك آليـة تصـميم شرائـح نصـية إذا كنـت تتحـرق رغبـة في اسـتخدامها. (للحصـول عـلى المزيـد مـن التفاصـيل، فـإن أفضـل مصـدرين هـما www.thinkoutsidetheslide.com، والكتـاب الـذي ألفـه ديفيـد بـارادي، يمكنـك شراؤه مـن خـلال الموقـع). لـذا صـاحبني رجـاء خـلال قنـاة إعـداد أخـرى أنبوبيـة الشـكل (أعـدها مشـكورًا واريـن إيفانز).

قناة برنامج الباوربوينت:

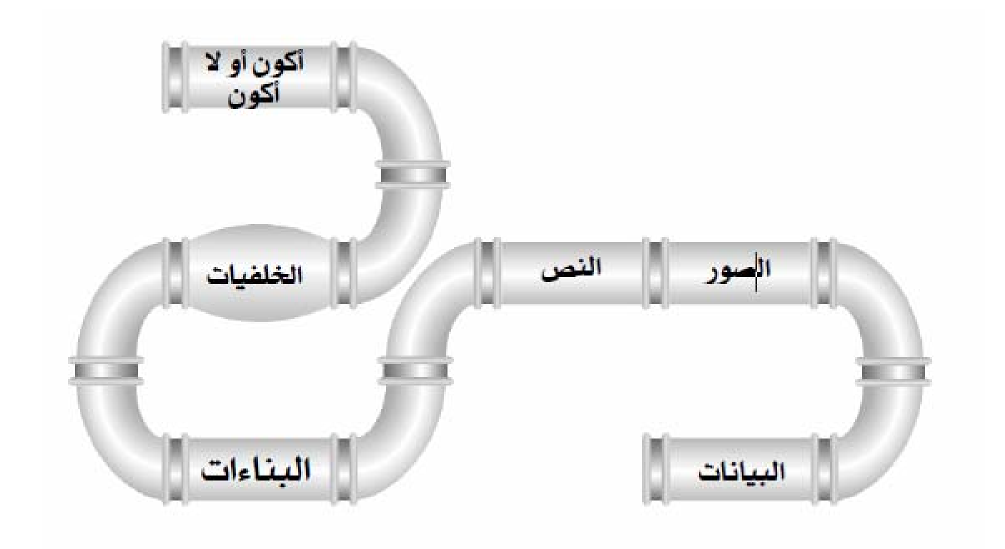


لـن أعيـد العمـل عـلى هـذه المرحلـة، آمـل أن تكـون مـررت بـالكثير مـن آلام الإنشـاء وتكـوين الملامـح، قبـل أن تقـرر أخـيرا اسـتخدام شرائـح العـرض.. الآن حـان الوقـت كي أعرض لك آلية بناء شرائح العرض.

إحـدى الطـرق لضـمان أن عرضـك التقـديمي سـيكون قاتمًـا ومـتجهمًا، هـو أن تسـند المهمـة إلى مسـاعد شـخصي تخـرج للتـو مـن دورة تدريبيـة في اسـتخدام برنـامج عـروض تقديميـة بـدائي، سـوف تظهـر شريحـة العـرض خاصـتك مشـابهة لكـل الشرائـح: مزدحمـة ومكدسـة تتعاقـب في ملـل قاتـل.. هـذه شريحـة افتراضـية أساسـية مـن أحـد تطبيقـات وبـرامج العـروض التقديميـة.. إنهـا مزدحمـة ومكدسـة حتـى قبـل إضـافة أي شيء إلى تكوينها.



عنـدما تبـدأ تشـغيل برنـامج الباوربوينـت يجـب عليـك إزالـة كافـة الإضـافات الافتراضـية الموجـودة في الشريحـة الأصـلية.. هـذه واحـدة مـن الأساسـيات التـي يجـب عليـك إتقانهـا؛ لتضـمن أن المـؤثرات البصريـة لـن تسـبب لـك ضررًا أكـثر مـما تجلـب لـك من منفعة.



الخلفيات:

كل البرامج ستتيح لك عرض الشرائح الرئيسة، وهذا هو الجزء من البرنامج الذي تحدد فيه الخلفية التي ستظهر في جميع شرائح العرض..

استخدمها ولكن دون إفراط

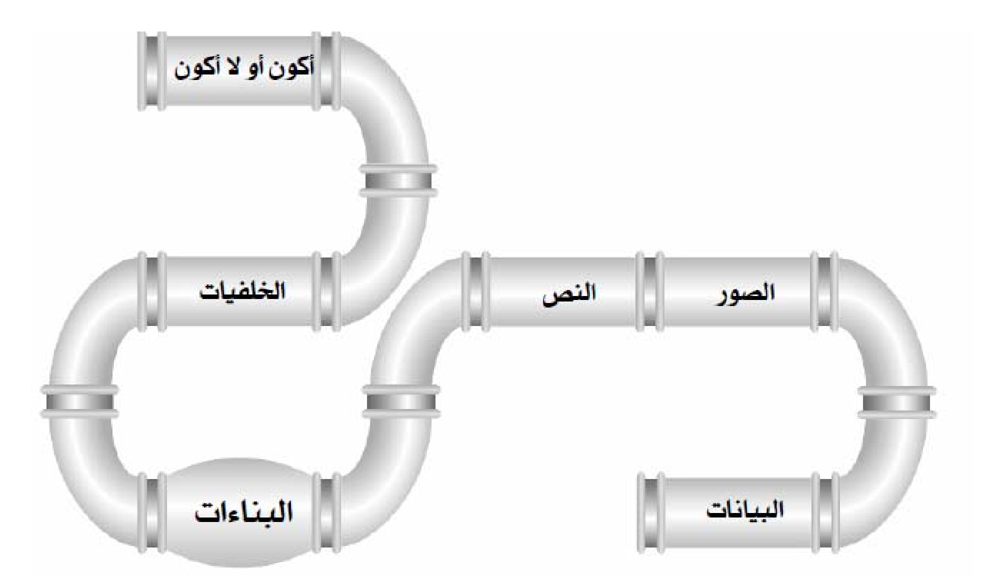
قاوم إغراءات (والمكونات الافتراضية) إضافة شعارك، ومعلومات الشركة، وعنوان العرض التقديمي، والتاريخ والوقت... إلخ، إلى كل شريحة من شرائح العرض، فهي مضجرة وتسبب الازدحام.

وعلى نفس المنوال، تجد أن الرسومات الجميلة والتسليمات ذات الدوامات (المتعددة) وتعدد الالوان وتدرجها، والطبقات ذات التصميمات الفنية ليست فقط غير ضرورية، ولكنها عادة ما تكون ذات نتائج عكسية، وينبغي للخلفيات التي تختارها أن تكون ذات تباين قوي.. الألوان المتدرجة تضفي القليل من الإثارة، أكثر مما إذا كانت ذات لون واحد.. اللون الأزرق يمثل اختيارًا آمنًا، ولكن الأخضر كارثي.. يمكنك إضافة رسمة واحدة، كما أن إضافة شعار أو شريط في أحد الأركان أو أي من المؤثرات البصرية

في برنامج الباوربوينت، مجرد أن تكون قادرًا على فعل شيء ما لا يعني أنه يتوجب عليك فعله.

الأخرى سيكسر الخلفية المصمتة، ويتم ذلك من خلال أوامر الإدراج أو اللصق، فيمكنك ممارستها مثلها كمثل أي تطبيق آخر تستخدمه.

الأن.. صرت جاهزًا لإضافة شيء من النصوص، أو الصور، أو الأشكال البيانية التي فازت في سباق إقناعك بقدرتها على تحسين عرضك التقديمي.



البناء:

قد يبدو الحديث عن البناءات عند هذه النقطة من قناة الإعداد الأنبوبية الشكل لبرنامج الباوربوينت أمرًا يتعارض مع الحدس إلى حد ما، فبعد كل شيء، ألا يمكن أن يكون تحريك الشرائح الخاصة بك شيئًا تفعله بعد إنشاء الشرائح؟.. ولكن من الضروري

ألا تتوقف عن التفكير حول كيف يمكن لشرائحك أن تحقق تمام التكامل مع ما تقول.

الابتعاد أولا عن الغرابة، فأنت لست ستيفن سبيلبرج، وهذا ليس عرضًا للمؤثرات السينمائية، في أي برنامج يمكنك أن تطبق على النص والرسومات مؤثرات التكبير والتقريب، والطيران، والدوران، وكل تلك الأشياء التي قد تبدو «رائعة». إنها حقا رائعة ولكنها تشتت الانتباه.. السبب وراء استخدام البناء هو ببساطة للتأكد من أن جمهورك يبقى معك، وبالتالي تتجنب أن يقرؤوا النقطة الخامسة المضجرة المملة، بينما أنت لاتزال تتحدث عن النقطة الأولى، كما أنك تحتاجها لتجعل العناصر المعروضة على الشاشة تتلاشى بعد أن تنتهي منها، تاركة الخلفية فقط، بحيث يبقى تركيز الجمهور موجهًا إليك.

أثناء تقديمك العرض، يمكنك تحفيز الجمهور لنقل انتباههم للشاشة بأن تستدير لمواجهة الشاشة للحظة، وبالرغم من أن المؤثرات البصرية سوف تحظى بالاستيعاب الفوري، يجب عليك أن تفكر في تعبير « الفوري » باعتباره يعني ثانيتين، وتجنب عرض شيء ما على الشاشة والاستمرار في التحدث بينما يستوعبونه.. وهذا للأسباب التالية:

- أنهم قادرون على أحد أمرين، إما استيعاب المعروض على الشاشة أو الإنصات لك، لا أن يفعلوا الأمرين في نفس الوقت.
- محاولة القيام بالأمرين معا على مستوى اللاوعي يثير غضبهم.

والنتيجة النهائية أنهم لم يستوعبوا المادة المعروضة على الشاشة، ولم يستمعوا إلى ما قلته، وأصبحوا غاضبين منك أيضًا، وهذه الضربة الثلاثية هي جزء من أسباب فشل العروض ببرنامج الباوربوينت.

اعتمد تنسيقان فقط للبناء على أن يكون:

سريعًا: عندما يحين الوقت ليرى الجمهور هذا العنصر، دعهم يرونه على الفور، فما من أحد يرغب في مشاهدة الكلمات، وهي تظهر حرفًا بعد حرف، أو صورًا تتكون على الشاشة، وكأنها أحجية تظهر أجزاءها واحدة تلو الأخرى.

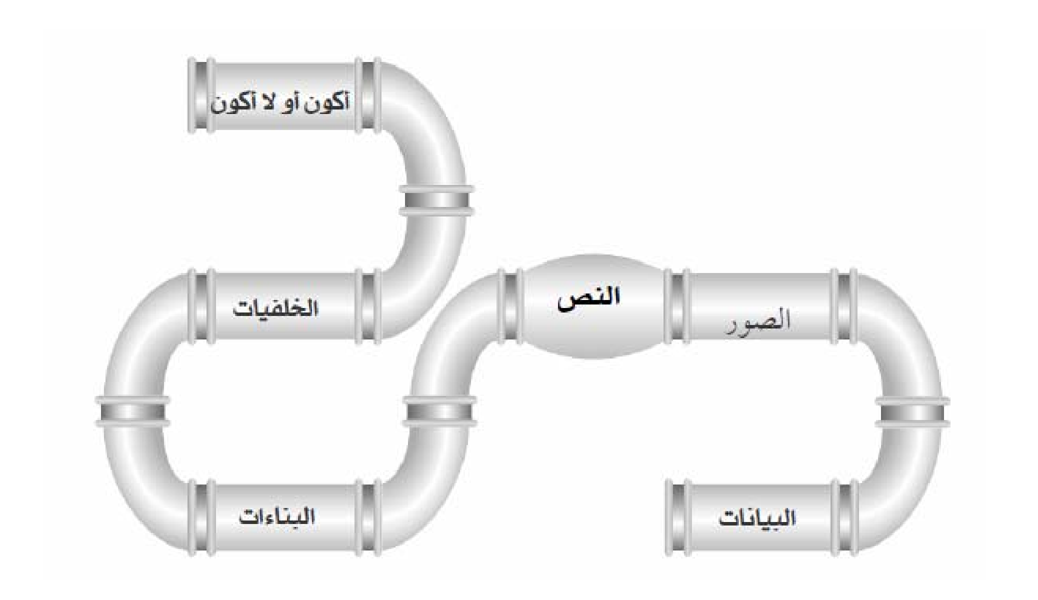
متمركـزًا: يجـب أن تظهـر الكلـمات في تمـام الموضـع الـذي تريـد لهـا أن تكـون فيـه، عندما يقرأها الجمهور، فلا تجعلها تتراقص في أقصى زاوية الشاشة.

طبيعيًّـا: أحـد أسـباب الاسـتيعاب الفـوري للأشـياء هـو تقـديمها بـأكثر طريقـة ينـزع بهـا النـاس إلى تلقـي هـذه الأشـياء، فبحسـب اللغـة يتحـدد اتجـاه القـراءة مـن اليسـار لليمين أم العكس، ويجب أن يظهر النص وفقًا لذلك إذا اخترت البناء الخطي.

تسلسل بناء الشريحة:

أضـف مربعًـا نصـيًّا واحـدًا، وأضـف إليـه جـل التفاصـيل مـن موضـعه عـلى الشاشـة إلى حجـم الخـط ولونـه وكافـة وظـائف بنيتـه.. الخطـوة التاليـة، انسـخ والصـق مربـع الـنص في كـل مكـان آخـر، ستسـتخدم فيـه الـنص ذاتـه. الآن حققـت التناسـق والاتسـاق في كل شرائح عرضك التقديمي ومن مرة واحدة..

كل ما تحتاج لأن تفعله الآن هو تغيير الكلمات داخل كل مربع نصي.



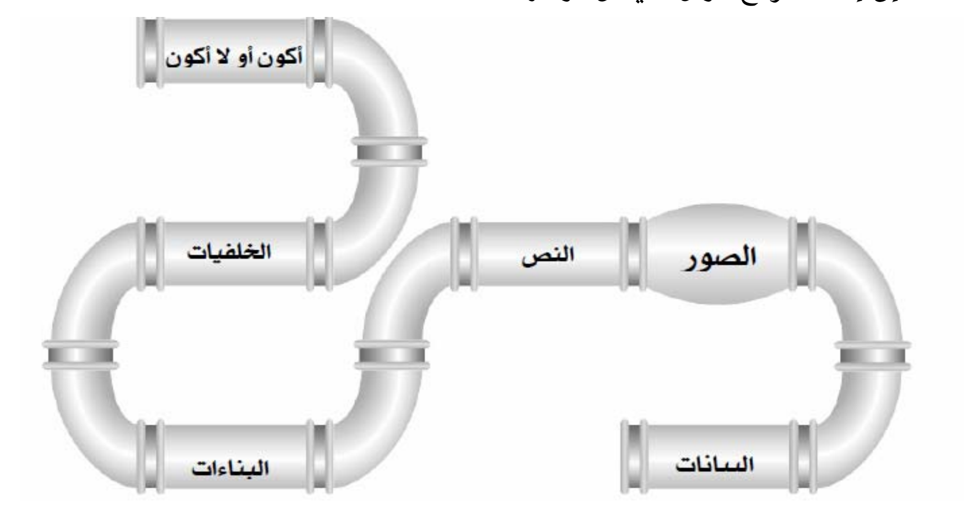
إنشاء النص:

افتح صندوقًا نصيًّا، وضع به أولى نصوصك، (على أن يتكون من كلمتين أو ثلاثة).

الخطوة التالية اختيار الخط. الخطوط (Arial; Helvetica) أسهل في القراءة عبر الشاشة أكثر من الخطوط serif(Courier; Times Roman).

لا ينبغي أبدا لأي خط في أي شريحة عرض تقديمي أن يكون أقل من 36، وأن يكون عريضًا.. تجاوز الخيارات الخاصة بصناديق الظلال، وتعبئة الخلفية بالألوان، وخطوط التباين... إلخ، وتجاهل خيارات «ART » أو الرسم الفني للكلمات.. الآن اختر اللون، واختر لونًا يصنع تباينًا مع لون الخلفية.. الأصفر مع لون داكن يمثل اختيارًا موفقًا، وكذلك الأبيض مع لون خلفية داكن، ولكن يظل الأحمر صعب القراءة.

تذكر دائمًا أن الألوان الغنية والعرض الخشن الذي تقدمه شاشة حاسوبك لن تتكرر، عندما تعرض الصورة على شاشة مساحتها أضعاف مساحة شاشتك. السبب في أن العديد من مقدمي العروض ممن يفترض بهم أنهم يعلمون الكثير يؤول بهم الحال إلى إنشاء شرائح عرض لا يمكن قراءتها.



إنهـا تبـدو جيـدة عنـد استعراضـها عـلى شاشـة المسـاعد الشـخصي، ويراهـا المسـاعد الشـخصي لا أبـدًا معروضـة عـلى شاشـة قاعـة العـرض.. الأن قـم بتحريكـه كـما وصـفنا سـابقًا، ثـم حـدد موضـعه حيـث تريـد لـه أن يكـون، والآن صرت مسـتعدًا للنسـخ واللصق، كما أوضحت سابقًا.

الصور:

فـيما سـبق تحـدثنا عـن تحريـك الصـور، إننـي أسـتخدم كلمـة «صـور » للإشـارة إلى أي رسومات قد تستخدمها.

في الـعصر الحـديث هنـاك قـدر وفـير مـن المواقـع لتحصـل عـلى صـور رائعـة ومجانية من على الإنترنت.

احـذر اسـتخدام أي صـور أو رسـومات دون الالتـزام باتفاقيـة الاسـتخدام التـي يضـعها مالـك الصـورة، فالصـور مـواد فكريـة، لـذا فـإن نسـخها ولصـقها دون تصريـح يعـد سرقة، وهو ما ينطبق تحديدًا على الرسوم الكرتونية بالذات.

احصـل عـلى الصـور في صـيغة jpeg، لأنهـا تسـتهلك مسـاحة تخزينيـة أقـل، كـما أنها أسهل في التعامل بالنسبة لبرامج العروض التقديمية.

حجم الصورة؟

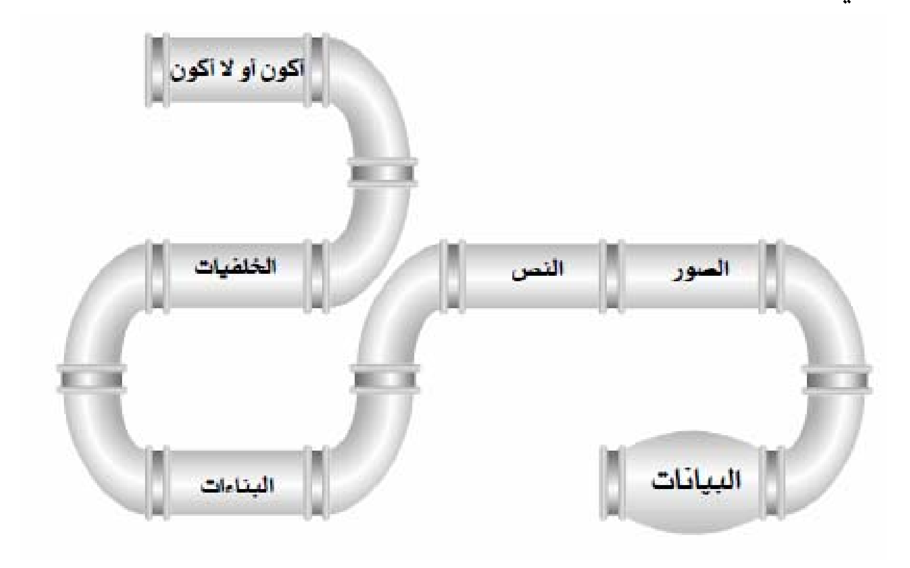
إليك ثلاث أفكار رئيسة:

1- اجعلهـا كبـيرة قـدر الإمكـان، ولكـن دون أن تنـال مـن رسـومات الحـدود (ستسـبب تشتتًا كبيرًا) ودون أن تغير على الثلث السفلي من الشاشة.

2- اجعلهـا كبـيرة قـدر الإمكـان مـع الإبقـاء عـلى دقـة الصـورة في مسـتوى مقبـول. لأنـك إن قمـت بتمديـدها أكـثر مـن الـلازم سـتبدأ في التلـف، وسـتظهر بمظهـر أكـثر سـوءًا على شاشة العرض من مظهرها على شاشة حاسوبك.

3- اعرض الجزء الذي تريده فقط، تعلم استخدام وظيفة القص؛ لتتمكن من قص جوانب الصورة والابقاء على القلب فقط، الذي سيحدث أثرًا لدى جمهور المشاهدين.

إذا كانت الصورة فقط من أجل جزء صغير من الشاشة، تظل الصورة الأكبر أفضل، فلا أحد يمكنه الاستيعاب الفوري لشيء يناضل من أجل أن يخمن فقط ما الذي ينظر إليه.



البيانات:

إذا كنت متأكدًا أن مقارنة إحصائية أو رسمًا بيانيًا لخط توجهات، أو أي شكل آخر لمعلومات صريحة سيكون له أثر جوهري أكبر، إذا عرض ضمن مؤثرات بصرية، حينها يصبح الأمر يستحق دقائق إضافية قليلة للقيام بالأمر على النحو الصحيح.

ولا يعني القيام بالأمر على النحو الصحيح تجاهل أي من مبادئ الخاصة بمنهجية "عقلة الإصبع". معتمدًا على بنك معلوماتك، اطرح على نفسك الأسئلة التالية:

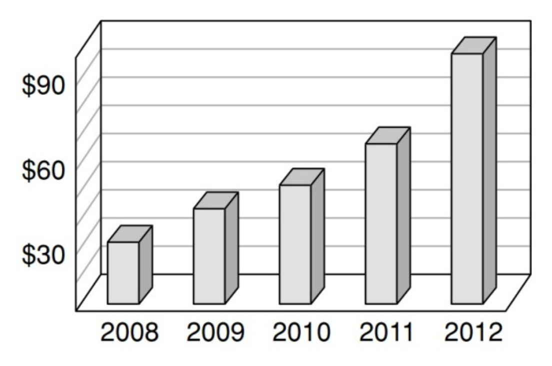
ما أقل قدر من المعلومات يحتاجه جمهورك ليصلوا إلى موضع الوصول الذي تريده؟

كيف تصنع المؤثرات البصرية لهذه المعلومات، بحيث تلتزم بوصايا الاستيعاب الفوري؟

مقدمو العروض الذين لا يسألون أنفسهم هذه الأسئلة، بكل أسف يعرضون على جمهورهم شرائح العرض من مثل هذه:

	2009 Projected as of Dec 1	2009 Approved Budget 115 full	2009 Actual 101 full	2010 Budget 100 full	2010 Projected as of Dec 1	2010 Approved Budget 115 full	2010 Actual 101 full	2010 Budget 100 full
national conference								
BUDGET STATEMENT								
REVENUE								
Full Registration	£49,313.00	£40,250.00	£36,329.00	£30,800.00	£49,313.00	########	£36,329.00	£30,800.00
Support Team	£4,885.00	£1,800.00	£1,840.00	£1,800.00	£4,885.00	£1,800.00	£1,840.00	£1,800.00
One Day Only	£2,400.00	£3,000.00	£3,400.00	£1,400.00	£2,400.00	£3,000.00	£3,400.00	£1,400.00
Meals	£910.00	£500.00	£888.00	£375.00	£910.00	£500.00	£888.00	£375.00
Sponsorship	£2,500.00	£5,000.00	£4,000.00	£6,000.00	£2,500.00	£5,000.00	£4,000.00	£6,000.00
Resource Table	£1,200.00	£1,200.00	£910.00	£1,000.00	£1,200.00	£1,200.00	£910.00	£1,000.00
Total Revenue	£61,188.00	£51,750.00	£47,367.00	£41,375.00	£61,188.00	########	£47,367.00	£41,375.00
EXPENSES								
Promotion	£3,515.00	£5,000.00	£5,138.00	£5,700.00	£3,515.00	£5,000.00	£5,138.00	£5,700.00
Banquet	£1,886.00	£700.00	£1,903.00	£700.00	£1,886.00	£700.00	£1,903.00	£700.00
Speaker Liaison	£500.00	£675.00	£1,628.00	£675.00	£500.00	£675.00	£1,628.00	£675.00
Resource Table	£400.00	£800.00	£830.00	£800.00	£400.00	£800.00	£830.00	£800.00
Convention Chair	£1,235.00	£450.00	£518.00	£450.00	£1,235.00	£450.00	£518.00	£450.00
Sponsorship	£0.00	£500.00	£184.00	£500.00	£0.00	£500.00	£184.00	£500.00
Audio Visual	£640.00	£7,000.00	£1,595.00	£1,035.00	£640.00	£7,000.00	£1,595.00	£1,035.00
Facilities	£7,285.00	£2,500.00	£1,921.00	£2,320.00	£7,285.00	£2,500.00	£1,921.00	£2,020.00
Contingency	£5,000.00	£200.00	£1,155.00	£3,500.00	£5,000.00	£200.00	£1,155.00	£3,500.00
Total Meals (see below)	£25,248.00	£18,000.00	£14,675.00	£12,840.00	£25,248.00	########	£14,675.00	£12,840.00
Total Expenses	£45,709.00	£35,825.00	£29,647.00	£28,220.00	£45,709.00	########	£29,647.00	£28,220.00

في الوقت الذي يكون فيه الاختيار التالي متاحًا:



تـذكر أن كافـة رسـومات البيانـات الجيـدة صـممت بنـاء عـلى هـدف، ولم تنسـخ وتلصـق دون نظـر، وكـل مـا سـيعرض عـلى شريحـة العـرض يجـب أن يكـون موضـوعًا يـدويًّا ليقـدم الـدعم المثـالي للخطـاب الـذي تلقيـه، واتبـاع النصـائح الـواردة هنـا.. وتعلـم فقط ما هو ضروري للتنفيذ، يعني أن باستطاعتك إنجاز الأمر بسرعة.

أهمية الدقة في التعامل مع شرائح العرض لا تقل أهمية عن الدقة في انتقاء كلمات خطابك.

إذا تبنيت واستخدمت المبادئ الواردة في هذا الفصل، ستحظى بعلاقة غاية في البساطة مع شرائح عرضك التقديمي.. ستحظى بعلاقة السيد وخادميه، وستبقى المتحكم بتلك العلاقة طوال الخط.

الآن.. حان الوقت لغلق حاسوبك النقال والتفكير في ما الذي تريد التحكم به أيضًا.

الفصل التاسع

تحكم في نفسك

لـكى تكـون مقـدم عـروض قويًّـا، فهـذا لا يُحـتم عليـك أن تكـون جريئًـا ولا تعـرف الخـوف أبـدًا، ولكـن يحـتم عليـك أن تـتعلم كيـف تـتحكم في الخـوف النـاتج عـن تقـديمك للعـرض. ويظهـر الخـوف عـادة مـن المواقـف التـى قـد تـخشى التعـرض فيهـا لنـوع مـن الأذى النـاتج عـن تقـديمك للعـرض. وفـيما يخـص السـيطرة اللازمـة عـلى الموقـف، ينـاقش هــذا الفصــل الــتحكم والســيطرة بنوعيهــا: الداخليــة (الحالــة الذهنيــة) والخارجيــة (مظهرك ونبرة صوتك)؛ إذ ينبغي أن تفعل كل ما يمكنك فعله للتحكم في الاثنين.

التحكم في الأعصاب:

إذا كنـت تعـانى مـن تـوتر الأعصـاب، فهـذا سـيجعلك تقـدم بشـكل سـيئ، سـترتعش وتخجـل وتتعـرق، وستشـعر أيضًـا بالـدوار وتـنسى الـنص.. سـينظر إليـك الجمهـور بنظـرة تنطـوى عـلى خلـيط مـن الشـفقة والاسـتحقار، سـيكرهونك لأنـك جعلـتهم يشـعرون بشـعور أسـوأ مـما تشـعر بـه، ولـن يتواجـد أحـد حينهـا ليقـوم بنقلـك بسرعـة صـاروخية لمركبة الاتحـاد الفضـائى لتختفـي مـن أمـامهم. وسـيتذكر كـل فـرد مـن هـذا الجمهـور ذلـك اليوم عن ظهر قلب « اليوم الذى مُت فيه ».

يتمتع الكثير من الناس بالإرادة اللازمة للفوز، ولكن القليل منهم من يتمتع بإرادة التحضير له.. أحد الحكماء الأمريكيين

الآن.. توقف وقم بإعادة التشغيل، فكل ما ذُكر - في السطور السابقة - قد حدث بالفعل لمقدمين ذوى خبرة.. ولكن يمكنك أن تتجنبها كلها لأنك ستكون مستعدًا نفسيًّا للمعركة.

هناك أسباب وجيهة للخوف من التحدث على الملأ، ويتعرف عليها الجمهور بسرعة شديدة، وهي:

- عدم الاستعداد.
- الملل.
- الاستعلاء.
- قراءة شرائح العرض.
- إضاعة الوقت.

تعتبر إضاعة الوقت من كبرى جرائم الشركات في القرن الواحد والعشرين، فإذا شعر الجمهور بأن هذا يحدث معهم، ستجدهم يردون بحركات جسدية.. الأذرع ستنطوى.. وسينظرون بأعينهم لأسفل الطاولة أو لأعلى نحو السقف، في إيماءة واضحة بروؤسهم، ثم يبدأون بالدخول في محادثات جانبية، ويرسلون الرسائل النصية أيضًا على حواسيبهم.

ستشعر باستيائهم وينبغي عليك أن تخشاه وتتجنب التسبب فيه.. لا تحاول أبدًا أن تهزم هذا الخوف، ولكن حاول استغلاله.. استغله لتجبر نفسك على التحضير جيدًا؛ فالسبب الأكبر، في تقديم عرض سيئ هو الفشل في تحضيره جيدًا.. فسواء كان المقدم مستعدًا أم غير مستعد، فلابد أن يكون واضحًا للجمهور، الذي سيشعر بالامتنان ليس فقط من أجل العرض نفسه، ولكن أيضًا من أجل المجهود المبذول في التحضير؛ فقد جاملتهم ووضحت لهم كم يستحقون المجهود الذى بذلته.

تخيل الموقف المعاكس للحظة، تحضير قليل: لا يوجد تحليل للجمهور ولا فكرة مركزة ولا تعديل دقيق.. وكأنك فقط وقفت وبدأت تتحدث، وهذا كل ما فى الأمر.

سيشعرون بكل هذا على الفور..

يبدو واثقًا من نفسه، يبدو ملمًّا بالموضوع الذى يتحدث عنه، ولكن ما الهدف الحقيقي وراء عرضه هذا؟ ما الشيء المهم الذى يريدنا أن نتذكره؟ لماذا لايدرك أن معظم ما يقوله ليس له صلة بالموضوع؟ تمهل... إنه يرتجل... لم يقم بتحضير كلمة واحدة مما يقول... لم يراجع نفسه على الإطلاق... وهذا يوضح مدى أهميتنا وأهمية وقتنا من وجهة نظره!

يمكنك أن تفلت من الأمر أحيانًا.. ولكن لن تفلت منه دائمًا، ستبدو وكأنك شخص كسول.. وسيكرهونك لهذا السبب، فإن كنت لا تخشى كره الجمهور لك، فإني أرجوك أن تلقي بهذا الكتاب بعيدًا الآن.. استخدم الخوف كما يستخدم الراعى العصا الصاعقة للماشية أثناء العرض.

والسلاح الأكبر في مستودع أسلحتك لمحاربة توتر الأعصاب هو طريقة «عقلة الإصبع المجردة» التى قمت باستخدامها لإنشاء الفكرة الرئيسة ثم أنشأت نصًّا جمعيًّا يلى حاجات الجمهور ويأخذهم إلى حيث تريد.. ينبغي أن تكون واثقًا من نفسك تمامًا مثل الشيف الذي قام بإعداد وجبة رائعة، وعلى وشك أن يُحضرها للطاولة ويقدمها للضيوف.

ولكن تخيل أنك قضيت عدة أيام تحضر ما كنت تظنه نصًّا جيدًا، وتعلم أنك قمت بكل ما يمكنك من التحضير والتدريب.. ولكن مع الأسف، ما زلت تشعر بالغثيان، فقد كان ميعاد يوم العرض، ولا تريد أن تأكل، ولا تريد أن تنظر إلى أحد ولا حتى أن تتكلم مع أحد، وتشعر بتوعك في معدتك، وكتفاك منطبقتان وأمعاؤك لا تتحمل الموقف.. هذه الأعراض يمكنها أن تهزم مهاراتك بالعرض، ولا يمكنك أن تتخلص منها بشكل كامل، ولكن يمكنك أن تحاربها، بالقدر المعقول.

تقنيات خاصة:

كـن فخـورًا بـالعرض الـذى قمـت بتحضـيره.. سـيمنحك هـذا القاعـدة الأولى لبنـاء أداء واثـق، دون تـوتر أعصـاب، أكـثر مـن أى شىء أخـر، قـد يعارضـك الجمهـور في بعـض الأجـزاء الملحوظـة في العـرض الـذى قمـت بتحضـيره، ولكـن حتـى الجمهـور الأكـثر عدائية، سيحترم المجهود الذى بذلته في العرض.

التدريب والممارسة:

إذا كنـت قـد قمـت بوضـع كـل مجهـودك في العـرض كـما نصـحتك، فسـتكون قـد قمـت بإنشـاء نـص مرجعـى رائـع وبعـض الملاحظـات الواضـحة السلسـة؛ ولـذلك لا يجـب أن تضـيع كـل هـذا المجهـود الشـاق بتجربـة المـادة التـى ستعرضـها أمـام الجمهـور للمـرة الأولى، وأنت في حاجة لإقناعه بها.

قـد تعلمـت كثـيرًا مـن مقـدمى المـؤتمرات ذوى العقليـة الاستعراضـية الـذين اعتـادوا النظـام الصـارم للتـدريب؛ لـذا يجـب أن تلتفـت لإصرارهـم في جعـل التـدريب على العرض مماثلًا لما سيحدث في يوم العرض الفعلى.

أشير إلى هذا التدريب باسم البرنامج المكثف للتهيئة لظروف المعركة.

وهـذا شىء ينبغـي عليـك بنـاؤه بـدلًا مـن أن تفرضـه عـلى نفسـك كالصـدمة؛ تأكـد أنـك ملـم بـالنص المرجعـى والتقنيـة التـى اخترتهـا للتقـديم (ورق، كـروت، مـدعمات أخرى).

قف وردد هـذه الكلـمات عـدة مـرات... في بـادئ الأمـر بمفـردك، ثـم بعـد ذلـك أمـام أحـد الـزملاء الموثـوق بهـم، أو حتـى أمـام مـدرب عـلى التقـديم.. إن اسـتطعت تحمـل نفقاتـه، اسـتمع إلى التعليقـات التـى ستحصـل عليهـا، ولكـن كـن حـذرًا مـن تغيـير الكثـير مـن مضـمون العـرض، فهـذا التـدريب الخـاص يهـدف تحسـين الأداء بشـكل مركـز، ولـيس إعـادة كتابـة المـادة.. الخطـوة المقبلـة، يفضـل أن تتقـدم إلى مرحلـة انـدلاع التـوتر والحـدة؛ فـإن كـان العـرض مهمًّا بمـا يكفـي، فيجـب أن يكـون التـدريب تحـت الظـروف نفسـها التـى سـتتعرض لهـا في يـوم

العرض، وأى شىء غير ذلك، لن يكون تدريبًا حقيقيًّا.

يجب أن يبدأ كل تدريب قبل أن تتحدث، وينبغي عدم تواجد أى أحاديث جانبية أو خروج عن موضع العرض.. إذا قمت بأى خطأ أثناء التدريب، فلا تتوقف وأكمل العرض دون أسف، إلا إذا كنت مضطرًا للتوقف حقًّا.. وفي هذه الحالة، يجب أن تعود للبداية، ولذلك قم بإعداد بيئة التدريب المحيطة بك، وبالأسلوب الذى ستتبعه ليكون أقرب مايكون من العرض الحقيقي؛ حتى تكون قد تعرضت للتحديات نفسها، التى يُحتمل التعرض لها في يوم العرض وهذا يتضمن أيضًا التوتر الذى قد تشعر به في ذلك اليوم، وكلما زاد تدريب قل شعورك بالتوتر..).

إعادة التوجيه:

تتشابه أعراض التوتر تمامًا مع الأعراض التى شعرت بها، قبل ذهابك إلى موعدك الغرامى الأول (جفاف الفم والخجل والإعياء)، والفرق أن هذا الموعد كان شيئًا تتطلع إليه.. أما هذا العرض فهو عادة لا يحدث لكافة البشر.. فمثلًا لاعبو الجولف المحترفين يتعرضون لهذا التوتر، عندما يتوجهون لنقطة التسديد الأولى، ويتعرض له الممثلون أيضًا أثناء انتظارهم خلف الستار في الكواليس.

يقوم هرمون الأدرينالين بتحفيزنا ودعمنا، فقد كان المادة الكيميائية التى استخدمها أجدادنا للتحفيز، كلما شعروا أنهم في خطر، أما في القرن الواحد والعشرين، يمنحنا الأدرينالين جرعة من السعادة، عندما نحاول التغلب على الأزمات.

ولكننا لسنا عبيدًا للأدرينالين، فلا ينبغي أن يكون مسببًا للقلق، ولكن من الأفضل أن تستغله في منحك السعادة للتقدم، وهذا هو المفتاح.

تحويل القلق إلى ترقب:

ياله من شىء مبتذل، شىء يسهل قوله في كتاب، ولكن حاول أن تجربه وتتخيله.

ستقوم بتغيير المخاوف المهمة إلى أشياء يمكنك التحكم بها عن طريق تحليلها بدقة.. قم بعمل قائمة بالأشياء التى تسبب لك القلق، واجعل هذه القائمة وافية، ووضح أكثر تحت كل عنوان التفاصيل اللازمة.. عندها ستجد أنك كلما كتبت عن مخاوف محددة قل تأثيرها.

انقباض المعدة:

رغم قيامك بالتحضير وإعادة التوجيه، ستزال تشعر ببعض التوعك في معدتك .. هناك أعراض جسدية مؤقتة مثل انقباض المعدة، وإليك الحل:

- اجلس في وضع مستقيم باعتدال.
- ضع أصابع يديك على معدتك.
- فكر بالعضلات التى توجد تحت أصابعك.
- وأثناء التنفس، حاول أن تشد عضلات معدتك التى تستخدمها عندما تقوم بتمارين المعدة (إن استطعت تذكر هذا).. قم بهذا الأمر بقوة كافية لجعلك تميل للأمام قليلًا.
- توقف عند هذا الوضع لمدة ثلاث أو أربع ثوانٍ.
- استرخ.
- قم بإعادة التمرين 5 مرات.

سيقل الشعور بالتوعك في معدتك تدريجيًّا؛ فالأمر يرتبط تقريبًا بزيادة جريان الدم وتنشيطه في هذه المنطقة.. لا يهمنى حقًا كيف يحدث الأمر، ولكنى أعلم أنه ينجح في تقليل التوعك.. إن العمل على التخلص من انقباض المعدة يحتاج مجهودًا شاقًا، فإن لم يكن هناك شىء آخر، فهذا بالتأكيد سيقلل إحساسك بالحزن.

التركيز على الكلمة الأول:

قبل بداية السباق، يفكر الرياضيون في شىء واحد فقط؛ الخطوة الأولى، ويصفون ذهنهم من كل شىء آخر، وهذا لأنهم يعلمون أن بعد دقائق معدودة، ينبغى عليهم التركيز على هذا الحدث بنسبة 100%.

وعلى المنوال نفسه، هذا يحدث قبل أن تقوم بالتقديم؛ إذ يجب أن تقوم بعزل كل الأفكار التى ليس لها صلة بالأمر، وتركز كل طاقتك على تكرار الجملة الأولى من العرض.. ولا أقصد بصوت عالٍ (فهذا سجعلك تبدو كداستن هوفمان في فيلم رجل المطر).. تعتبر الكلمات الأولى خطوتك الأولى، فإذا قمت بهذا الجزء بشكل صحيح، فهذا سيضمن نجاح العرض.

استخدم الخمس تقنيات المذكورة - فيما سبق - بالترتيب في كل مرة تقوم فيها بعرض، بعضها سينجح معك والبعض الآخر لن ينجح.. ولكن كلما تدربت بشكل أكثر احترافية أصبح التوتر لايشكل مشكلة بالنسبة لك، وسيأتي يوم تتطلع فيه لكل فرصة لتقديم عرض.. ستشعر بالمتعة والإثارة بأنك على وشك القيام بشىء بشكل بارع، شىء يتجنب الجميع القيام به.

التحكم في صوتك:

يعتبر صوتك سلاحك في العرض الذى تستخدمه بفاعلية يوميًّا، ولذلك لن أطلب منك أن تعبث به، لأنني أشعر أن تمارين التنفس والتحكم بالصوت مجرد مضيعة للوقت؛ فهى أشياء مملة، ولن تعتاد أبدًا التعامل معها.. كل ما أريدك أن تفعله في هذا القسم من الكتاب، هو أن تكون مدركًا لصوتك وكيفية تغييره للتكيف على التقديم تحت ضغوط.

النظرة التقليدية:

تنصحك معظم كتب تقديم العروض بأن تتحدث بطريقة تسمى بالنبرة الخطابية، التى تتيح لك أن تكون على طبيعتك ولكن هذا لا يكفى، حتى وإن كان معقولًا.

أتفق بالتأكيد مع فكرة عدم التمثيل أثناء التقديم، كما أن جمهور القرن الواحد والعشرين يستطيع التعرف على الشخصية المزيفة في لمح البصر؛ ولذلك يجب أن تتأكد أنك لا تفصل بين الشخص الذى دخل الغرفة، والشخص الذى يقدم العرض.

الشغف و الحماس يعبران عن معنى متناقض لا توصله لنا الحدة.

إليك بعرض التعليقات التى قد تصيبك بالرعب:

"أتعلم؟ لقد كنت شخصًا مختلفًا تمامًا عندما كنت تقدم العرض، لم أتعرف عليك بسهولة"!

هناك ميل مفهوم نحو التصرف بطريقة معاكسة لطبيعتك؛ لأن تقديم العرض الرسمى يبدو كنشاط غير طبيعي، بالمقارنة بالمحادثة العادية.. والسبب في ذلك أن في المحادثات العادية، من الطبيعي أن يكون لكل شخص الحق في التحدث، أما في العرض فهذا يكون من حقك أنت فقط، وبالطبع، ستكون هناك بعض المواقف القصيرة التى يتحدث فيها الجمهور ويرد عليك، ولكن في الغالب يدخل الشخص بمفرده أو كمجموعة في اتفاق ضمنى أنهم سيبقون هادئين، وينظرون إليك لفترة من الزمن، بينما تقوم أنت بالتحدث.. وكأن الأمر ينحصر عليك فقط.

إن فعلت هذا الأمر سيعتبرك الناس مملًا، ولكن في تقديم العروض يجب أن تستمتع بكل فرصة تتاح لك للسيطرة؛ فالتقديم الفعال يعتبر مطلقًا من اتجاه واحد فقط؛ فهو يشجع الفكر ولكن لا يشجع الحوار، وعلى المقدم أن يجعل الجمهور بحاجة للاستماع للمزيد منه، وليسوا بحاجة لقول شىء بإنفسهم.

ولهذا فالنبرة الخطابية لا تكفى؛ فالمقدم القوى لايشارك فقط في الحوار، وإنما يكون مدهشًا بدرجة أكبر من ذلك ويجب أن يشعر الجمهور، وكأنه مجبر على الاستماع إليك نتيجة روعة وحدة مضمون ما تعرضه، وطريقتك فى العرض أيضًا.

قد فكرت مطولًا في اختيار كلمة حدة في الفقرة السابقة، وتجنب استخدام كلمة "شغف" عمدًا؛ فهى تستحضر صور أوجه حمراء وآيادى منقبضة، تطرق على الطاولات، وكلمة الحماس كانت من ضمن الكلمات المرشحة أيضًا. وبالرغم من أنها تبدو رائعة بالنسبة لمدير مبيعات، يحاول حشد القوات للعمل، لكنها تبدو غريبة لمدير الشؤون المالية الذى يشرح الحاجة للاستغناء عن 300 من الموظفين.

مـن الصـعب وصـف التقـديم الحـاد عـلى الـورق، ولكـن أنـت تعلـم مـاذا أقصـد عنـدما تسـمعه وصـف "الحـدة" شيء يتواصـل معـه الجمهـور عـلى مسـتوى فكـرى ووجدانى، وهذه المعادلة تعكس ما أريد قوله:

الفكر + العواطف... يؤديان إلى حدة سليمة تؤدى إلى جمهور متفاعل.

الحـدة هـى المكـون الـذى يجعـل الجمهـور يجلـس ويسـتمع، وكـأن لـيس لديـه خيـار آخـر، ويجعلهـم يشـعرون أنـه مـن الوقاحـة أن يقـوم أحـد بمقاطعتـك، ويشـعرون أن المقدم يعلم أنه يستحق أن يستمعوا إليه.

تحديد مستوى الحدة:

هنـاك وسـيلة لتخيـل المسـتوى الأمثـل مـن الحـدة، تخيـل أنـك ضـيف عـلى حفلـة عشـاء يحضرهـا 12 شخصًـا. سـيكون هـذا سـهلًا، الآن تخيـل أنـك مسـتثمر مصرفي، لـن يكون هذا سهلًا، ولكن اصبر معي قليلًا.

لقـد قضـيت عشريـن عامًـا تقـدم المشـورة للشركـات وتـنظم الشـؤون الماليـة لهـا، تساعدهم في تخطـى كـل أنـواع الصـعوبات، وأنـت فخـور بمـا قدمتـه لتشـجيع الأعـمال في بريطانيا، وجعل الدولة أكثر ازدهارًا... والآن جاء وقت التحدى..

شـعرت مقدمـة الحفـل برغبـة في المراوغـة والخبـث قلـيلًا، وأشـارت إلى الرجـل الجـالس بجوارهـا، وقالـت: كـان جـون يخـبرنى حـالًا أنـه يعتقـد أن مسـتثمرى البنـوك مـا هـم إلا طفيليـات يُـدفع لهـم الكثـير، بيـنما هـم سـيؤدون بمسـتقبل الدولـة إلى القـاع، هـل لديك أى تعليق؟".

بـالطبع هـي تقـول هـذا والابتسـامة عـلى وجههـا، وهنـاك بعـض الضـحكات الخافتة.. ولكن دون شك، أنت الآن أمام تحدٍّ رسمي.

الجميـع ينظـرون إليـك الآن، وينتظـرون ردك بتشـوق.. وهـذا المسـتوى مـن الحـدة هـو

نفسه الذى ستشعر به في الغالبية العظمى من المواقف التى قد تقابلها عند تقديم العروض وحينها ستتمنى أن تبدو:

حازمًا وليس غاضبًا.. متشجعًا ولست متعصبًا.. متقبلًا التحدى وليست فظًا.

كيف يبدو الأمر؟

سنوضح الآن السمات المميزة للحدة، التى قد تتعرض لها على طعام العشاء:

ينبغي أن يكون صوتك أعلى مما يكون عليه في المحادثة العادية..

هذا لا يعنى الصراخ، ولا يعنى أيضًا أن تتحدث بصوت عالٍ لدرجة تجعل الجالسين أمامك مباشرة ينزعجون من صوتك، فأنت تسعى لتحقيق التواصل دون ترهيب..

وهذا يعنى مستوى مناسبًا من الارتفاع في الصوت، وعليه، يجب أن يكون صوتك أعلى من المحادثة العادية بنسبة 5%. وإذا كان الجمهور أكثر من 20 شخصًا، ستحتاج أن تجعل صوتك أعلى بنسبة 10% أما إذا كان جمهورك أكثر من 50% شخصًا، فأنت ما زلت مطالبًا بالتأكد من وجود تليفون. وإذا تم تكبير صوتك إلكترونيًا.. حاول ألا يزيد ذلك عن نسبة 109% من الصوت الأصلي.

الميكرفون لن يوفر لك الحدة، وإنما سيقوم فقط بتحسين الحدة التى أنشأتها لنفسك.

إلقاء محدد وقوى:

في المحادثات العابرة الهادئة، نضع الكلمات معًا ونتحدث ولا نهتم كيف تبدو؛ لأن المحادثة عملية تسير في اتجاهين؛ ولذلك يمكن توضيح أى سوء على الفور.. أما أن يستمع شخص إلى عرض تقديم، فهذا أمر قد يستغرق دقائق (أو ساعات)، قبل أن يتم توضيح أى شىء فيها.. لذلك يجب أن تراعى اختيار الكلمات بشكل أكبر، خاصة في المجموعات التى تتكون من 20 شخصًا أو أكثر.. لا أريدك أن تبدو كمعلم متعجرف لفنون الخطابة؛ إذ يمكنك إلقاء النص بشكل رائع، دون أن تجعل الجمهور ينفر منك.

تواصل بصرى مفهوم:

لا يعتبر التواصل البصرى شيئًا جيدًا على الدوام، فمن الممكن أن يكون مرعبًا وله أثر عكسي ضار؛ فهو إما أن يُعرب عن الانجذاب الحاد أو الكراهية الحادة. ولكن إن استخدمته بحرص، فسيكون العنصر الذى يجعل حدتك واضحة لمعظم الناس معظم الوقت.

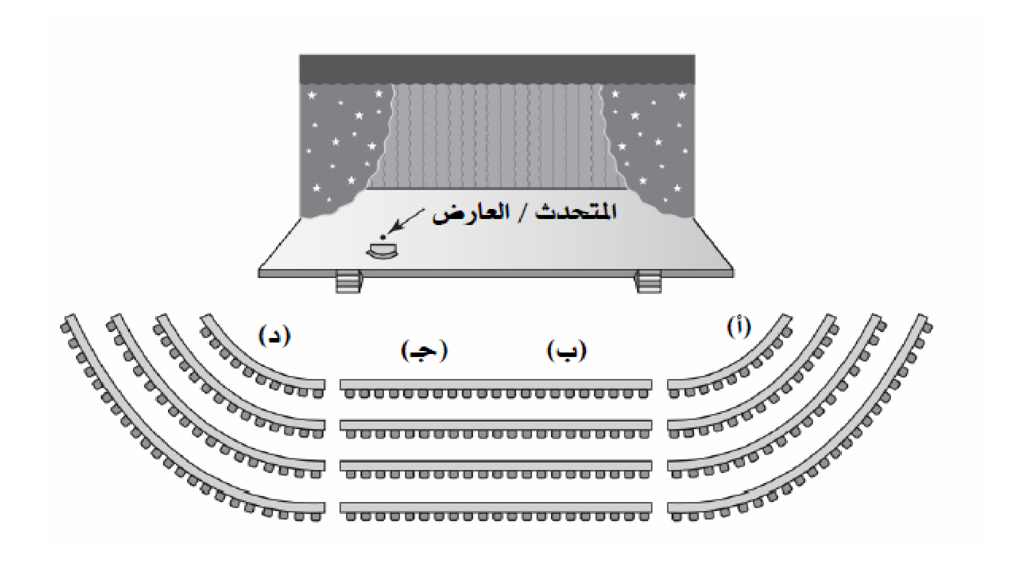
إذا كنت تتحدث مع مجموعة صغيرة من الناس (أقل من 20 شخصًا) دون التواصل بصرى، ستبدو وكأنك شخص متعجرف ومراوغ ومرتبك للغاية.. فبعض المقدمين يبدون كأنهم يريدون أن ينظروا إلى أى شىء بعيد عن أعين الجمهور.

تعتبر النظرة المطولة هى أفضل تواصل بصرى فعال، وهى لا تستمر لأكثر من ثلاث توانٍ.. فهذه المدة تكفى للشخص الذى تنظر إليه؛ لكى يشعر بالتواصل وليست مدة طويلة لدرجة تشعرهم بالإزعاج أيضًا.

وبهذه الطريقة سيشعرون بأنك قمت بتواصل شخصي مع كل شخص بصفة فردية، حتى وإن كانوا يجلسون كمجموعة.. ولكن كلاً منهم يفضل أن يعامل بصفة فردية وليس جزءًا من المجمهور.

إنها رغبة متأصلة في أفراد الجمهور، حتى وإن كانوا جزءًا من مجموعة مكونة من 50 شخصًا أو 500 شخص، فكيف ستتمكن من أن تقوم بتواصل بصرى مع عدد كبير كهذا؟

هذه هى الاجابة: - لا تحاول.. ولا ينبغى أن يكون هدفك هو التواصل البصرى فقط، وإنما يجب أن يكون وهم التواصل البصرى.. تخيل أنك تقف على مسرح صغير، تتحدث خلف منصة، توجد في جانب من جوانب المسرح، لأن هذا المشهد الافتراضى هو ما يحدث في تقديم العروض بالشركات.



يوجـد حـوالى 200 شـخص أمامـك، تخيـل الجمهـور منقسـمًا إلى أربـع. منـاطق أو فئـات (أ) و (ب) و (جــ) و (د)، وهنـا يبـدأ التـوهم، فـإذا نظـر المقـدم لشـخص في المنطقـة (أ)، سـيعتقد حـوالى 10 أشـخاص مـن الجالسـين في هـذه المنطقـة أنـه ينظـر إلـيهم جميعًـا، ولكـن الـوهم يتجـاوز ذلـك، فيعتقـد كـل شـخص في المنطقـة (أ) أن المقـدم ينظـر إلـيهم، عـلى الـرغم مـن معـرفتهم بـأن هـذا غـير حقيقـى.. كـما لـو أن موجـة سـارة مـن التواصـل انـتشرت بـين الجمهـور مـن نظـرة واحـدة فقـط.. يعلـم كـل فـرد مـن أفـراد الجمهـور أنـه لا يمكـن معاملتـه بشـكل فـردى، ولكـنهم مـازالوا يقـدرون المجهـود الـذى تبذله لتضعهم في نطاق التواصل.

حتـى الآن، قمنـا بمناقشـة مـا فعلنـاه في المنطقـة (أ)، ويجـب تكـرار الأمـر في المنـاطق الـثلاث الأخـرى أيضًـا، فبعـد أن تنظـر إلى شـخص في المنطقـة (أ) انتظـر لـثلاث ثـوانٍ، وانظـر إلى شـخص آخـر في المنطقـة (د) ثـم (ب)... وهكـذا.. اجعـل اختيـارك للمنطقـة يـتم بشـكل عشـوائى، فـإذا اخـترت باسـتمرار الترتيـب أ - ب - جــ - د - ح - ت - أ - ب - جــ - د.. حينهـا سـتبدو كجهـاز آلى، يـؤدى لعبـة «السـعى والإجـادة».. حـاول أيضًـا أن تنظـر إلى

الأشـخاص الجالسـين في الأمـام، وفي المنتصـف وفي الخلـف، انـتشر بنظراتـك إلى كـل الجمهور، وحينها سيشعرون بأنك تتواصل معهم بشكل إنساني.

الوتيرة العالية:

التحـدث بـبطء وبشـكل مقصـود لـن يكـون مقنعًـا عـلى الإطـلاق، فـنقص السرعـة يقتـل التواصـل؛ فالإنسـان لديـه القـدرة عـلى الاسـتماع والاسـتيعاب بسرعـة تفـوق خمسـة أضـعاف قـدرتنا عـلى التحـدث.. ولـذلك فالمتحـدث البطـئ لا يشـجع الجمهـور عـلى التفاعـل والتحـدث. وعـدم التفاعـل يمـنح المسـتمعين فرصـة للتفكـير في أشـياء أخـرى، غـير العـرض الـذى تقدمـه.. ومـع نهايـة كـل جملـة تقولهـا، سيشـعرون وكـأنهم يريـدون أن ينهوا معها حياتهم من الملل.

لا داعـى للـذعر، لـن تتحـول لمـدفع رشـاش متحـدث؛ إذ ينبغـي عليـك أن تحـافظ عـلى وتـيرة عامـة، تكـون أسرع قلـيلًا مـن المحادثـة العاديـة، ويجـب أن تكـون سريعًـا بمـا يكفـى لجعلـك أنـت وجمهـورك عـلى بتلـك السرعـة، فـإن شـعروا بسرعتـك، ستتواصـل أفكارهم معها.

لاحـظ أننـا نقـول وتـيرة عامـة، هنـاك بعـض المقـدمين منـدفعين كالإعصـار (أغلبيـتهم أمريكيـون)، لـديهم قـدرة عـلى التحـدث بوضـوح وبصـورة رائعـة وسرعـة مهولـة، تصـل إلى 400 كلمـة في الدقيقـة، فالنسـبة لهـم.. فـإن أسـلوب « الهجـوم بلاتوقف » هى الأسلوب الفعال في الإقناع، ولكنه مخيف قليلًا.

مـن الأفضـل أن يقـوم معظـم المقـدمين باسـتخدام سرعـات متنوعـة في مختلـف مراحـل العـرض، وسـتظهر الـوتيرة المطلوبـة عنـدما تقـوم بالتأكيـد عـلى بعـض النقـاط الأساسـية، أو عنـدما تتعامـل مـع أعـداد مركبـة، أو حتـى عنـدما تقـدم معلومـات بهـا مضـمون عـاطفى (فـائض العمالـة أو أنبـاء الوفـاة)، فحينهـا سـيكون مـن الأفضـل أن تبطـئ سرعتـك أكـثر، أمـا في الأجـزاء الخاصـة بالفكاهـة والتحضـير، فيجـب أن تكـون سريعًـا في عرضـها. وعمومًـا، حـافظ

على سرعتك ولاتنس التنوع.. فلا تكن شخصًا حواريًّا فقط، استغل الأدرينالين الذى يظهر في هذه المواقف؛ ليحفزك ويجعلك ذلك الضيف المفعم بالحيوية على طعام العشاء، والذى كان رده مقنعًا لدرجة جعلته مُرحبًا به في أى مطعم أو غرفة اجتماعات، أو حتى صالة الرقص.

تحكم في جسدك:

دعك من موضوع لغة الجسد، فكما قلت من قبل فإنه موضوع مبالغ فيه، فالكلمات التى تقولها والطريقة التى تخرج بها كلماتك من فمك أهم بكثير من أى شىء آخر، قد يفعله جسدك في هذه اللحظة.. ففي النهاية، فإن التاريخ لم يتذكر لغة جسد لينكولن أو تشرشل أو كينيدي.. ولكننا نتذكر ما كانوا يقولونه.

وهناك أسطورة مهرابيان الذى كان يتغذى على هوسه بلغة الجسد « كان ألبرت مهرابيان أستاذًا جامعيًّا في جامعة كاليفورنيا بلوس أنجلوس، وكان يجري سلسلة من الدراسات، عام 1960، حول الأهمية النسبة للعلامة بين الكلمات المنطوقة والتواصل وجهًا لوجه، وكانت نتاتج أبحاثه كالتالى:

- حوالى 7 % فقط من التأثير العام على التواصل الشفهى يأتى من الكلمات الملفوظة التى تقولها.
- ولكن كالعادة.. لم يكن مصدر دقيق، فقد تم تحريف أبحاث مهرابيان التى استمرت لمدة 30 عامًّا.

لن أزعجك بتفاصيل الاختيارات التى قام بها، ولكن ما يجب أن تعلمه هو أن المتسابقين أتيح لهم استخدام كلمة واحدة فقط، في كل مرة، مع الاختلاف الوحيد المسموح به، وهو تغيير نبرة الصوت في نطق هذه الكلمة. وفي الحقيقة، فقد أوضح مهرابيان أن نسبة 7% تنطبق على المواقف، التى يتحدث فيها الشخص عن مشاعره، ولكنه لم يقل أبدًا إن العوامل غير اللفظية (مثل: لغة الجسد) تعتبر أهم مما نقوله.

لـذلك، دعـك مـن الإيمـاءات، فـالجمهور لا يهـتم بهـا، ولا ينبغـي أن تهـتم بهـا أنـت أيضًا. سيفكر الجمهور بما تقوله أكثر من حركة يديك وأنت تتحدث..

≈ ربما مازلت تفكر في الأمر..

≈ ولكن ماذا عليّ أن أفعل بيدى؟

≈ الوقـت الوحيـد الـذى يعـد مناسـبًا لتفكـر في يـديك، هـو قبـل أن تبـدأ في التحدث..

تعلـم مـن الرياضـيين.. فقبـل بدايـة السـباق، يتخـذ العـداءون وضـعية اسـتعداد محـدودة، ويقـوم لا عبـو التـنس قبـل التسـديد بـالشىء نفسـه، ولـذلك يجـب أن يتخـذ المتحدث وضعية استعداد أيضًا قبل التحدث، وهذا ما عليك فعله

عنـدما تصـل إلى مكـان تقـديم العـرض، ضـع يـديك بشـكل طليـق عـلى جانبيـك للحظـة مـن الوقـت، ويجـب أن تقـف مسـتعدًا، ثـم قـم بثنـى مرفقيـك؛ حتـى تلمـس يـديك بعضـهما في مسـتوى الـخصر، ولكـن تحـدث بشـكل طبيعـى أثنـاء تحـدثك.. أو ربمـا لن يتحركا.

في الحقيقـة، فـالأمر لايهـم، يجـب أن تركـز بكـل طاقتـك الذهنيـة عـلى أحبالـك الصـوتية، ولـيس عـلى يـديك.. (انتبـه).. تجنـب بعـض الوضـعيات إن كنـت لا تـود أن تبدو سخيفًا.

وضـعية قائـد الجنـاح: اجعـل يـديك متشـابكتين بشـدة خلـف ظهـرك عـلى أن تميـل للأمام.

"اسـمعونى الآن يـا شـباب، توقفـوا عـن اسـتخدام هـذه الوضـعية، تجنبهـا، إلا إذا كنت تمتلك شاربًا ضخمًا، فحينها ستبدو شخصًا مهيبًا على أى حال".

ضع يديك الاثنين داخل جيوب بنطالك:

فتبـدو وكأنـك طفـل معاقـب، حُكـم عليـه بوضـع يديـه في جيـوب بنطالـه، وأى تحرك بهذا الوضعية سيكون أمرًا يدعو للتشتت والإزعاج.

إحدى وضعية إبريق الشاى:

ضع يديك على خصرك، وحينها ستبدو كجراهام نورتون كثيرًا.

وضعية إبريق الشاى المزدوج:

ضع يديك الاثنتين على خصرك، وستبدو وقتها كفلاش جوردون.

وضعية الأيدى المنعقدة:

سيكون هذا مفيدًا إذا كنت تحاول إخفاء شىء بداخلك أو تحفى ربطة عنقك إن كنت تحمل بعض الأوراق؛ فيمكنك حمل الأوراق بإحدى اليدين" إلا إذا كنت تشعر براحة أكثر عندما تضعهما على الطاولة أو المنصة التى أمامك".. بعض المقدمين يشعرون بالراحة تلقائيًا عندما يمسكون الورقة بيد واحدة؛ فهذا يجعلهم يشعرون بالراحة في اليد الأخرى.. جرِّب الأمر.

لن تتذكر المقدم القوى بحركاته وإيماءته، فعندما تنسى أمر يديك، سينسى الجمهور أمرهما أيضًا. وكذلك فإن تمكنت من أن تتحكم في نفسك، فإنك تتيح لنفسك الفرصة للتحكم في ردود أفعال جمهورك.

والآن.. حان الوقت لتعرف قدر التحكم الذى ستحصل عليه، عندما تصل إلى حلبة المصارعة الوحشية: الغرفة التى ستقدم فيها العرض للأشخاص الذين تود إقناعهم.

الفصل العاشر

التحكم في اليوم

رغم كل ما تبذله من الأبحاث, وإعداد المحتوى و الممارسة، إلا أنه مازال لديك قدر كبير من الانتظار غير المرغوب فيه، في مكان العرض نفسه، فهذا الفصل يدور حول كيفية إحضار التقنيات المشروحة في الفصل السابق إلى أرض الواقع، وإضافة إلى ذلك كيفية التحكم في كل الأجواء أثناء تحدثك.

الأجواء (البيئة التى حولك):

كى تتحكم في الأجواء.. يجب عليك أن تصبح مدير مسرحك، ورغم أن جزءًا أساسيًّا من محتوى هذا الفصل متعلق بالتشاور أو إعداد البرامج، إلا أن قوانين إدارة المسرح تطبق على جميع العروض. إن السيطرة شيء يجب أن تمتلكه في جميع النواحى المتعلقة بما سيحدث قبل وخلال وبعد انتهاء العرض مباشرةً، وهناك قائمة لا نهاية لها بخصوص احتمالات ارتكاب خطا ما، قد يؤدى إلى حدوث كارثة نتيجة للارتباك أو التشتت.

ما مدى السيطرة التى يمكن أن تكون لديك؟

يجب أن تسيطر بقدر تحملك ألا تبدو وكأنك تعاني ألَما في المؤخرة.. إن ادارة المسرح تتضمن بعض الأشياء، مثل: تحديد موقع الشاشات والمنصات ونموذج الجمهور.. وإضافة إلى ذلك، تتضمن بعض عناصر الإنتاج (التوقيت, الاستفادة من المساحة، والدخول والخروج من منطقة العرض).. ولا يهم نمط العرض الذى تشارك فيه؛ إذ إن إدارة المسرح تبدأ فعليًّا قبل أن تصعد أمام الجمهور.. لقد تعلمت هذا فيما بعد، في نطاق الحياة العملية، حين كانت معظم المقابلات يصبح فكاهية بعد خطب العشاء.

فى العرض المباشر, فإن أفضل طريقة لضمان فكاهية الحديث، هي أن تتأكد من أن الجمهور على مقربة منك ومن بعضهم البعض كى يتمكنوا من رؤيتك وسماعك بوضوح، وذلك يساعد أيضًا في حالة أنك ستبدأ حديثك، قبل أن يغمر الكحول أجسادهم ويجعلهم يتحولون من متلقين إلى متنمرين.. لذا، فلكى تكون على يقين أن عملاءك قد حصلوا على النتيجة التى ينتظرونها، فلابد أن أتأكد من حصولى على ما أريد. و هذا غالبًا ما يتطلب أن اكون قويًا إلى درجة الفطرية.. أنا دائمًا مصرعلى أنه:

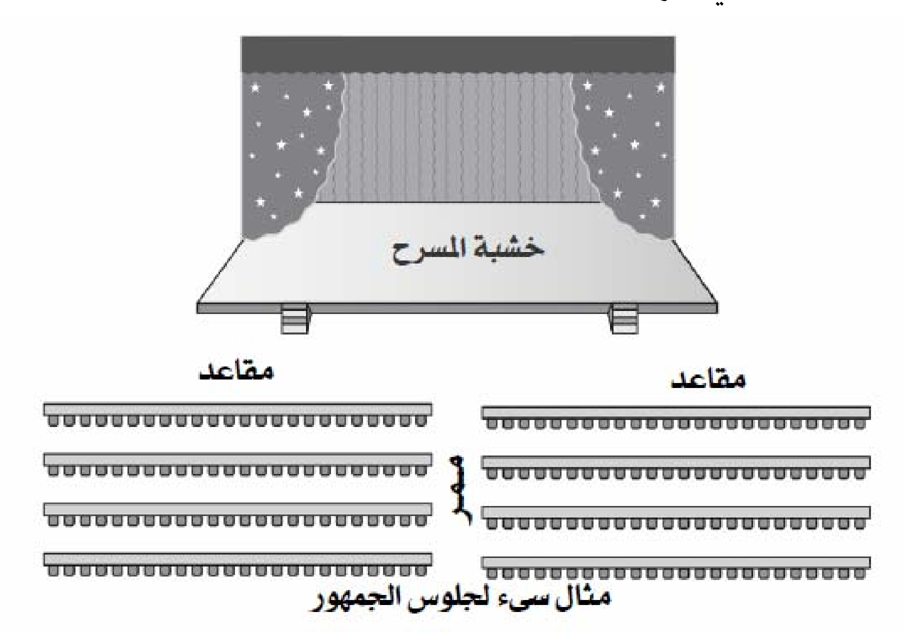
- لا يهم مدى سعة الغرفة؛ إذ يجب أن يكون توزيع الطاولات قريبًا من بعضه؛ بما يسمح فقط للنادل أن يؤدى مهام وظيفته.
- مسموح لى أن أتحقق من وضعية الميكروفونات، قبل دخول أى شخص إلى الغرفة.
- ستؤخذ طلبات ما بعد العشاء مثل المشروبات خلال العرض.
- هناك قسط من الراحة يعلن مع تقديم القهوة.
- كل طاقم العاملين سيقوم بمغادرة الغرفة قبل تقديمى.
- شخص ما سيستخدم المقدمة المتفق عليها لتقديمى.

إن هذه العوامل لا تعطيك الشهرة المطلوبة أمام المنظم، لكنها دائمًا ما تعطيك إياها أمام الجمهور؛ فجمهورك سوف يقيِّم عرضك على أساس أن كل شيء متعلق به.. في حالة عدم القدرة على سماعك أو رؤيتك، أو أن تظهر عليك حالة من الارتباك أو تتعثر

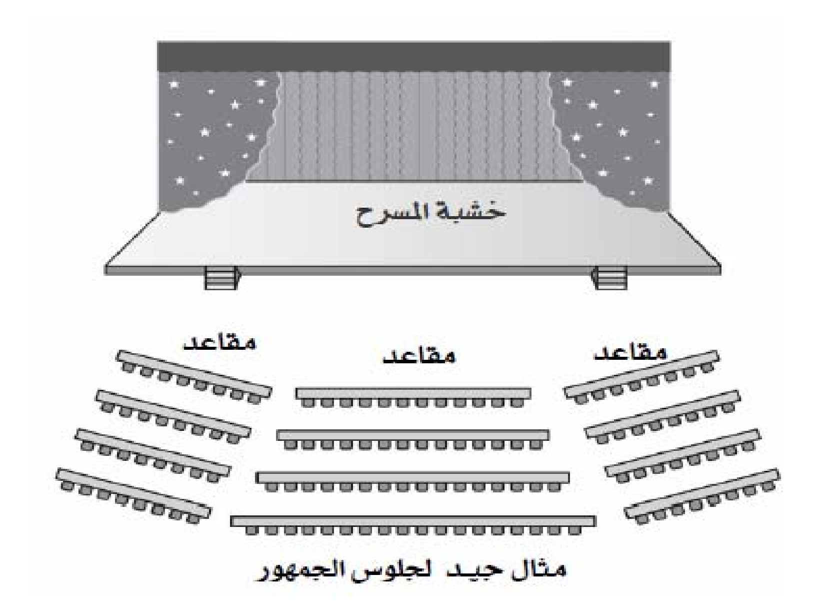
قـدماك، وأنـت عـلى المسرح، فسـوف يـنخفض تـأثيرك عـلى الجمهـور، وستصـاب بخيبـة أمـل شـديدة؛ لـذلك يجـب عليـك أن تكـثر مـن التـدريبات لتفـادى حـدوث مثـل تلـك الأخطاء الشنيعة.إحضار الجمهور حيث تريد بالضبط..

يجــب عليــك أن تتأكــد مــن جلــوس الجمهــور عــلى نحــو صــحيح , باســتثناء الاسـتخدامات الثابتـة التـى تبقيـك مكتـوف الأيـدى (مثـال: عنـدما تـزور إحـدى غـرف مجلـس إدارة شركـة مـا)، فى كثـير مـن هـذه الغـرف، تبقـى شاشـة العـرض في نهايـة منتصـف الجـدار؛ لضـمان كسـب تركيـز المشـاهد في قاعـة المـؤتمرات، ويحـرص المنظمـون عـلى وجـود أنظمـة جلـوس غريبـة الشـكل؛ فأنـا عـادةُ، مـا أرى أن طـراز الطـاولات الدائريـة يتناسـب مـع المـؤتمرات، حيـث يـتمكن شخصـان فقـط، مـن ثمانيـة أشـخاص عـلى الطاولة، من أن يشاهدا شاشة العرض دون أن يلتفتا للخلف.

ويجــب أن تكــون مقاعــد الجمهــور دائريــة؛ كى ينصــب تركيــزهم نحــو المسرح، ويفضل دائمًـا عـدم وضـع ممـر رئـيسي بـالقرب مـن المقاعـد؛ لأن لديـه تـأثيراً، يبـدو وكأنـك عزلت أفضل مقاعد في المنزل.



مثال سيء لجلوس الجمهور



لتحقيـق الجـو المسرحـى المطلـوب, يجـب أن تمتلـئ جميـع المقاعـد بـالجمهور، ويـترك عـدد معـين مـن الكـراسى للمتـأخرين.. يلـزم هـذا فريـق مـن العمـل بعضـهم ينتظـرون أمـام البـاب والـبعض الأخـر الـذى تمـرن عـلى إدخـال الجماهـير سـوف يقـف أمـام صـالة العـرض؛ كى يـتم إجـلاس الجمهـور بشـكل صـحيح، فالهـدف الـرئيسى هـو إبقـاء جمهـورك في الوضـع المطلـوب، و أن تتأكـد مـن أنـه لا يوجـد فـرد جـالس بجانـب مقعـد خالٍ.

اسمح بوجود الأنوار:

يجـب إبـراز المقـدمين أكـثر مـن الجمهـور والشاشـات، إذ إن الشاشـات تحتـاج إلى إظـلام والعكـس صـحيح بالنسـبة إلى المقـدمين؛ لـذلك كلـما كـان العـرض صـغيرًا كـان كـل مـا يجـب تغطيتـه أصـعب، ورغـم نـدرةً الإضـاءة في الأمـاكن الصـغيرة لتقـديم المقـدمين، فإنه مع الأسف يتم إطفاء هذه الأنوار لإنارة الشاشات.

لقـد رأيـت عـددًا كبـيرًا مـن العـروض للشركـات، حيـث كانتـا أقـوى إضـاءة عـلى المقـدم،

الميكروفونات المحملة باليد ربما تجعلك تشعر انك ممثل هزلى أو مغنى.

كانت إضاءة المنصة.. لذلك تجنب انخفاض الصوت، وكأنك تروى قصة مخيفة. ما دام مقدم العرض مضاء بشكل جيد, فإسقاط القليل من الأضواء على الجمهور يخلق نوعًا من الألفة لدى الجمهور ونوعًا من التواصل عند المقدم. ولكن إضاءة الجمهور أكثر مما ينبغى تفقدهم التركيز، ولكى يجعلوا تركيز الإضاءة عليك بدلًا من الشاشات، يجب إيجاد المكان الأفضل مع الرجال الفنين.. إنه دورك كمقدم أن تجد أفضل إضاءة للثبات عليها.

التأكد من إمكانية سماعك:

الشيء الوحيد الذى ينبغى عليك معرفته عن الميكروفونات، هو أين يوجد زر الإطفاء والتشغيل. ولكن لا تلمسه إلا حين يتوجب عليك الأمر, من الأفضل تركه للمتخصص، ويجب أن تصل إلى مكان العرض مبكراً كي يتم فحص الميكروفون قبل مجئ الجمهور, وتستغرق من الوقت حوالى ثلاث أو أربع دقائق؛ فالألفة تولد الثقة.. وفى حالة استخدامك للميكروفونات الإذاعية، تأكد من عدم وجود صدى صوت في كل الأماكن التى تتواجد فيها خلال تقديمك للعرض.

نصيحتى في الفصل التاسع عن التكلم بصوت أعلى من المحادثات العدية، حتى في استخدامك للميكروفون، إنه أنت وليس لميكروفون من يشغل حفل العشاء الذى قمت بشرحه سابقًا.

الميكروفونات الملتصقة اتجاهية بشكل كبير لأنه في حين استدارة رئيسك يمينًا أو يسارًا لن يتم التقاط صوتك، مع ذلك ليس هناك داع أن تنحنى إلى الأمام في اتجاه الميكروفون؛ (لأن هناك رجلاً جالسًا على أسطوانة الصوت، مهمته أن يتأكد من أن صوتك يصل في حين وقوفك باستقامة).. ويصعب عليك قراءة الورق أو الملحظات، وأيضًا تحتاج قدرًا محدودًا من انضباط الذراع لأن هذا النوع من الميكروفونات اتجاهى بقوة، و هذا يعنى أن عليك أن تتأكد من أن الكوع الذى تحمل عليه الميكروفون مغلق..

وبالتالى، فإن وضعية الميكروفون ليس لها صلة مع الفم، وفى حالة عدم إغلاق المرفق سوف تجد نفسك في حالة الدوران أن صوتك لن يتم التقاطه، وهذا مخيف بعض الشيء، لكن يمكنك تخطى هذة المشكلة إذا أكثرت من التدريبات.

الميكروفونات الواقفة تسمح لك باستخدام كلتا اليدين، والتعامل مع الورق. وعليك أن تتأكد من اعتدال مستوى الرافعة قبل الصعود للحديث. في حالة وجود أحد قبلك، قد عدل من مستوى الميكروفون (أليس الناس محبين للذات), فيجب أن تعلم كيف يتم تعديل الرافعة تحت الضغط بينما الجميع يحدق بك، فأنت لا تريد أن تخضع الجمهور لخيبة أمل، وهم ينظرون إليك، وأنت تكافح مع الرافعة مع صوت أنفاسك المخيفة.

الميكروفون المعلق على طية صدر السترة, فيجب أن يكون مصدرًا للسعادة، على رغم من تسميته, فمن الأفضل أن يشبك في القميص أو على الياقة. بمجرد أن يتم تعليقه، إنس أمره وتأكد من إبقائه على نحو هادئ؛ لأن فنى الصوت هو من سيقوم بباقى العمل، وتذكر دائمًا أن الميكروفونات المعلقة تعمل داخل المرحاض تمامًا كما تعمل على المسرح, إلا إذا تم إقفالها, فيمكن أن تحول حوارًا شخصيًا إلى حدث عام.. أيضًا الميكروفون المعلق يعمل جيدًا داخل السيارة, وخصوصًا عند نسيانه بعد لقاء عام، والذى تم تصويره خلال الحملة الانتخابية. على كل حال، جوردين براون تم نصحه بعدم مناداة الفتاة الذى يخاطبها بالمتعصبة, لأنه إن لاحظ.. أولاً فالحاضرون يسمعونه، وأنا قد أرسلت نسخة من هذا الكتاب.

ملاحظة: البطارية المختارة للميكروفون المعلق تليق بالدخول في جيب بنطلون الرجل.. أما بالنسبة للسيدات، فإنه يجب عليهن ارتداء ملابس تتضمن حزامًا؛ ي تتمكن من تعليق الميكروفون فيها.

تجنب التعثر:

هناك اقتراحين عمليين:

أولًا: شريط أبيض ملصق على الدرج كى يمكنك من ملاحظتهم, وعندئذ عليك فقط أن تطلب ذلك من فريق الإنتاج أو تحتفظ ببعض منها في حقيبتك، وضع بعضها أمام الحواف الجانبية للمسرح.. الحواف الجانبية هى الأكثر أهمية لأن السقطات الأكثر شيوعًا تحدث هناك.

ثانيًا: لا تنظر مباشرة نحو إضاءة المسرح في أخر ستين ثانية قبل صعودك للأعلى, لأن هذا سوف يعطى لعينيك بضعة لحظات لتقييم المسرح، وبالتالى تستطيع عيناك رؤية الدرج في الظلمة.

الصعود:

يعطي مكان ظهورك تأثيرًا على سلوك الجمهور الذى تتحدث إليه, فأنا أفضل الصعود من الصف الأمامى للجمهور، فهذا يخلق صورة للجمهور، في حين تتظاهر وكأنك قد جئت من خلال نفس الشىء الذى يجلسون عليه, فهذا يعزز من مظهرك في حالة استخدامك لهذه المراجعات في تقديم العروض السابقة.. تجنب الغرور وضجيج الموسيقى، إلا إذا كان هناك عدد كبير من الجمهور، وابحث عن روح الفكاهة.. وإذا كنت تريد من الجمهور أن يتثاءب أو يسخر منك، أو كليهما معًا، فيجب عليك استخدام جملة "نحن الأبطال" أو ببساطة "الأفضل". فور استجماع خبراتى لأتمكن من الوقوف أمام 1300 شخص، يرونني متفاخرًا و تصحبنى في الخلفية أغنية فريق وهام "أنا رجلك".

فَضِّل نوع موسيقى مصاحبة غير محدد.. إلا إذا كنت متأكدًا من أنك تريد أن تلقى بيانًا. فلقد حصل المدير المالى الألمانى على تصفيق حار من موظفيه؛ لتفضيله بداية عرضه بموسيقى أغنية يعشقونها.

المنصة الخطابية: العرض محمى أو غير محمى ؟

الكثير من المقدمين ذوى الخبرة يستخدمون منضدة القراءة كدرع حماية يمنع الجمهور من رؤية.75% من أجسامهم. وإضافة إلى ذلك، يتم إخفاء آثار الرقص والبيرة, فيمكن أن تعطى المقدم شيئًا ليقدمك خلال العرض.. حتى خلال العرض، يكون الجهاز الأكثر عملية من حيث تقديم نص أساسى للعرض , هو الذي يركز على العلاقة بين الميكروفون والجمهور.. ولكن طالما أنها تستخدم بصورة صحيحة, فالمنضدة لا يجب أن تكون حاجزًا.. إذا كانت لديك فرصة لتحسين مكان منضدة القراءة , حاول أن تجلبها نحو اتجاه واحد من المنصة. فهذا يعطيك الفرصة للتحرك بعيدًا عنها، وتتمركز أنت في منتصف المنصة إذا أردت.

كقاعدة ثابتة:

يعتبر استخدام النص كاملاً إحدى تقنيات التواصل التى تحدثت عنها في الفصل السابع، وهذه الطريقة هى الأكثر رسمية وتقليدية لفعل الأشياء، وهناك خطر حقيقى حين تبدو صارمًا، ولايمكن الوصول إليك عندما تكون خلف شخص، ولكن ليس من المفترض أن تكون كذلك، طالما أنت لست على المنصة.

بعض منصات القراءة لديها ميكروفونات مدمجة بداخلها، وعلى الرغم من ذلك, أوصى باستخدام الميكروفون المعلق لكى تتمكن من التحرك بأريحية.

دعونا نقول.. إنك تستخدم نصًّا مكتوبًا على ورقة.. لذا قم بطي أعلى الصفحة يسارًا، بحيث يمكنك طى الورقة ووضعها جانبًا على المنضدة حين تنتهى. ويجب أن تكون المنضدة واسعة لتمكنك من وضع الورق جنبًا الى جنب. وهذا يسمح لك بوجود الصفحيتين الأولى والثانية في نفس الوقت، دون الاحتياج الى قلب الورقة وأنت تحت ضغط.

إن تمكنت من وضع الورق قبل دخول أى من الجمهور الغرفة، فمن الطبيعى عدم

تمكنك من فعل ذلك إذا كان هناك شخص قبلك على المنصة.. في كلتا الحالتين، احفظ دائمًا نسخة زائدة من النص في جميع الأحوال, و أيضًا اتبع هذه الخطوات إن كنت تستخدم الكروت.

سوف تستخدم طريقة السحب والثنى التى تم شرحها للتواصل، وتجتاح الجمهور بعينيك، كما أوصيت سابقًا في هذا الفصل، ومما لا شك فيه أنك سوف تمسك بالمنضدة, ولكن حاول ألا تفعل ذلك، لأنك إن نظرت إلى الأسفل بدلاً من النظر إلى الجمهور الذى تحاول إقناعهم بما تقول، فهذا سيتسبب في ضياع الوقت.. لا تلمس شيئًا إلا وأنت تعدل شيئًا في النص , وعامل المنضدة وكأنها شىء يمسك بالنص، وليس بشىء تختبئ خلفه.. أبقى يديك حرتين وجاهزتين لأى حركة طبيعية.

ملاحظة: تأكد من وجود زجاجة ماء بدرجة حرارة الغرفة لم تسكب بعد, إما على رف داخل المنضدة أو على طاولة بجانبك.

كمرسى:

لو أنك تستخدم الكروت كتقنية استقبال, على خشبة المسرح، فسوف تمنحك و تمنح الجمهور نوعًا من التنوع.. أنا أؤكد على وجود منضدة في حين إلقائى كلمة للجمهور. ألقى بعض محادثاتى من خلف المقرأ والبعض الآخر من منتصف المنصة، حيث أكون على مقربة من الجمهور.. في بعض الأحيان، أحمل في يدى بعضًا من الأوراق، وبالتالى أترك الورق متبعثرًا على المقرأ, وفي هذه الحالة استخدم المقرأ كمرسى, فهى لا تعمل كوسيط بينك وبين الجمهور، ولكنها تسمح لك بالقدوم بشكل مختلف قليلًا, حسب رتم الحديث.

بصراحة أنا في بعض الأوقات أستفيد من الثانيتين أو الثلاث ثواني،لأتحرك من المنضدة إلى منتصف المسرح، وأنا أفكر.. لو ألقيت نكتة هل سيضحكون عليها أم لا.. لذلك يمكن أن يكون المقرأ أساسًا لك أو مرسى لك ولورقك.. لو أن لديك هذا النمط من التفكير، لن يكون المقرأ حاجزًا بل سوف يحررك.

الكمبيوترات .. التحكم و المؤشرات:

فى أغلب المواقف يجب عليك أن تتحكم في الميكروفون الخاص بك, ومن المحبب أن تكون مواد الدعم بالريموت كنترول.. الريموت المتحكم المفضل لديه مفتاح للأمام وللخلف، إضافة إلى ذلك الزر الأسود بالشاشة، الذى لا يعطى خيارًا لجمهورك سوى النظر إليك.. الطريقة الأسهل والأكثر فاعلية هى استخدام كمبيوتر محمول وإيصاله بشاشة كبيرة.. وإذا وضعت جهازك المحمول على الطاولة من ناحية واحدة للعرض، فليس عليك النظر للخلف لتتأكد من الشريحة إذا كانت بالفعل هناك أم لا؛ لأنها تعتبر قلة خبرة.

ملاحظة: لو أنك تستخدم الجهاز المحمول الخاص بك, فعليك أن توقف وضع الانتظار وإلا سوف يغلق الجهاز خلال العرض.. إذا كنت تتحدث مع شخص من الجمهور لتوضيح أمر ما على الشاشة، فاستخدام الليزر للإشارة سيكون أفضل, ولكن تدرب على التحكم بالذراع وإلا سوف تبدو كـ « جيدى » الفارس السكير.

تسلسل التسليم:

تبدأ عملية التوصيل بثوان بعد صعودك للتحدث حينما تسمع تقديمك للجمهور , سواء كان هذا التقديم؛ "هيا يا جان أخبرنا عن مخططك" أو "رحبوا معنا بالشخص الحائز على الجائزة من لاس فيجاس"..

1- عليك التركيز كليًا في التحكم في الأشياء التى يمكن التحكم بها في اللحظة:
   - التحكم في التنفس....هدوء وعمق.
   - التحكم في جسدك.... افرد كتفيك وحرك أصابعك.
   - التحكم في عقلك.... ركز على كلمة البداية لتحقيق السكينة للأعصاب.

2- انتظر للحظة قبل الوقوف.. سيقيم جمهورك حضورك لمنطقة العرض من اللحظة، التى تم تقديمك فيها؛ لأن طريقة دخولك تعنى الكثير. ربما هذا هو الوقت الوحيد

الـذى يـتمكن فيهـا الجمهـور مـن أخـذ الفكـرة عنـك، والتـى تعـرض حالتـك.. السـير الإيجـابى مـع اسـتقامة الظهـر وارتفـاع الـرأس مـع ابتسـامة تبعـث رسـالة أنـك عـلى قـدر كبـير مـن الثقـة في الـنفس والإيجابيـة، وأنـك مسـتمتع حتـى إن كنـت لاتشـعر بـذلك في الوقـت الحـالى, وكـن حـذراً مـن سرعـة خطواتـك، وأنـت متجـه نحـو منصـة العـرض , فـالبطء يـدل عـلى الاهتـزاز والعصـبية والسرعـة تـدل عـلى أنـك تلعـب لعبـة (الاستخفاف).

3- التوطيـد و الحفـاظ عـلى لغـة العـين مـع الجمهـور مـن اللحظـة التـى تتواجـه فيهـا معهـم، ولـذلك عليـك معرفـة بعـض السـطور دون النظـر الى الـنص أو الملاحظـات.. وأيـا كـان مـا تسـتخدمه مـن نـص أو ملاحظـات، فعليـك أن تتأكـد مـن أنـك تنظـر إلى جمهورك 80% من الوقت.

4- دع الغرفـة تسـتقر للحظـة.. فلحظـة الصـمت هـذه تقـدم قوتـك وتقنـع جمهـورك بأنـك قـادر عـلى قيـادتهم, وتعطـيهم الثقـة بالموافقـة عـلى كونـك الوحيـد المسـموح له بالتحدث, فهذه اللحظة ستشعرك وتشعر الجمهور بالراحة.

5- قولـك للسـطر الأول.. أخـيرًا تأكـد مـن أنهـا البدايـة الأفضـل لـك وتخلـص مـن الكلـمات الركيكـة مثـل حسـنًا وصـحيح وأيضًـا, وتأكـد مـن أن الطريقـة التـى تقـول بها تستحق كل العناء الذى بذلته لكتابتها.

6- اسـتخدم المسـافات حتـى إذا ارتبطـت بـالشيء, لا تقـف مربوطًـا في المقـرأ.. في المحادثـات الضـخمة حـاول أن تبـدأ خلـف المقـرأ قبـل أن تخطـو خطـوة مـن خلفهـا, فهـذا يسـمح لـك بالتقـدم نحـو المنصـة وخلـق لحظـات حميميـة تلفـت الأنظـار، حتـى مـع التجمـع الجمهـورى الضـخم. في غرفـة الاجتماعـات ومجـالس الإدارة، فمـن الأفضـل أن تقـف بعيـداُ عـن طاولـة الاجتماعـات، فهـذا سـيوقفك عـن النظـر إلى الأسفل للجمهور، وكأنك المدير عليهم.

7- الالتفـاف في حـين وجـود سـبب لفعـل ذلـك مـثلاُ, أحيانًـا سـتحتاج إلى التحـرك لأخـذ شيء, خصـص غرفـة لمقـدم العـرض أو لـكى تعـرض مرحلـة جديـدة مـن العـرض,

ولكـن أفضـل مكـان هـو أن تتمركـز عـلى الجمهـور.. الميكروفونـات البـارزة مـن كـلا الجانبين موضوعة لتجنب الحريق.. التقديم ليس نشاطًا للقدم والفم.

8- اخـتلاف السرعـة كـما قلـت في القسـم السـابق, الأسرع بعـض الشيء عـن المحادثـة العاديـة سـتبقى الجمهـور معـك خـلال التقـديم, و هـذا مـن المفـترض أن يكـون وضـعك الثابـت.. وتـذكر أنـك سـتبطئ عـن عمـد عنـدما تشرح نقطـة مهمـة.. بـطء السرعة يسمح لك بإظهار شخصيتك واحترامها.

9- كن متلقيًـا أمـام حشـد كبـير مـن الجمهـور لـيس بإمكانـك أن تـتصرف بـتجهم أو تهـز رأسـك وكأنـك تـرى, فمـن الأفضـل أن تبـدأ بـالنص المعـد مسـبقًا, ولكـن عنـدما تقـدم لأقـل مـن عشرة أشـخاص فيجـب عليـك أن تفحـص الجمهـور حتـى تتأكـد مـن عـدم وجـود شـخص مسـتاء؛ كي لا تفقـد الجمهـور بأكملـه.. إن كـان هنـاك شـخص متـذمر بسـخرية.. ففـى مثـل هـذه المواقـف، أنصـحك أن تتوقـف وتنـادى عليـه بـأدب: أيـان.. يصـلنى إحسـاس أنـك لسـت معـى، هـل أنـا عـلى حـق؟ فـذلك يجعلـك بغيضًـا بعـض الشىء، ولكـن هـذا هـو الحـل الوحيـد لإبقائـك عـلى الطريـق الصـحيح لإنهـاء التقـديم، فربمـا يحتـاج أيـان إلى شـكر وبعـض التفاعـل.. إذا احتجـت إلى أكـثر مـن بضعة دقائق لتكتشف سلبيته, فبهدوء قرر أن تفعل ذلك بعد انتهاء العرض.

10- قـم بصـقل النهايـة.. لا يهـم مـاذا سـيحدث، فيجـب عليـك أن تسـتقبل هـذا. سـوف تـقضى الكثـير مـن الوقـت تحـدد أيًـا مـن الكلـمات سـتحذف, لـذلك ميـز هـذه الكلمات وانطقها.

الإجابة عن الأسئلة:

يجـب عليـك دائمًـا أن تعمـل عليهـا مسـبقًا، سـواء كنـت ستسـأل خـلال العـرض أو بعـده.. وفي المحادثـات الكبـيرة ربمـا تخصـص بدايـة مصـممة للتقـديم الرسـمى، ولـيس بشىء غيره. عـلى الصـعيد الآخـر المـنظم، يمكـن أن يخصـص وقـت لطـرح الأسـئلة، في الطـرف الآخـر، إذا كنـت سـتجلس لشرح شىء مـا لثلاثـة أشـخاص، فمـن الممكـن أن يـتم مقـاطعتكم بأسـئلة

مستمرة , والتى ستجعل من المكان ساحة مصارعة. لو لديك تقنية "عقلة الإصبع"، فإنه يجب عليك أن تستمع باحتمالية وجود إجابة عن الأسئلة، إلا أنها تظهر أن الجمهور على اتصال معك، حتى إن كانت الأسئلة غير ودودة؛ إذ يجب أن تكون مسرورًا من أن هناك استجابة.

الإعداد غير السار:

استعملت هذا العنوان لسببين, أولاً بسبب إعداد الأسئلة ليس مضحكاُ, وثانياً كن متاكداً من أنك حضَّرت إجابات لأسوأ الأسئلة، التى لن تتوقع أن تسأل فيها.. سوف تجد العديد من المواقف التى تعرفها، والتي يجب أن تحتوى أسئلة ؛ لذا يجب أن تعد لهذه الأسئلة عن طريق تحضيرعقلية فرض الطلب. هذا هو جوهر السؤال الذى يجب أن تسأله لنفسك دائمًا: ما السؤال الذى ستسأله إن كنت مكانهم؟

لو أن إجابة السؤال السابق ليست واضحة بالنسبة لك، استدع صديقًا لمساعدتك.. في الحقيقة أحضر صديقًا لمساعدتك في جميع الأحوال، فربما تكون على مقربة من هدفك، ومن المحتمل أن يحطم ويسحق.. الاستعلام وحده من الممكن أن يكون غير واضح لك.

لا تدقق في تحليل الجمهور، واكتب كل الأسئلة بتفصيل؛ حتى تتمكن من عرضه على رفاقك في العمل، فقد تكون بعض الأسئلة غير سارة لك.

الكثير من الأسئلة المعدة لتسأل نفسك تتضمن:

- ما السؤال الأكثر إحراجًا وتحديًا وسوءًا، يمكن أن يسأل لى ؟
- ما الذى سوف أسأله إن كنت سأسخر؟
- ما السؤال الذى إن سئل سوف يكشف نقاط ضعفنا؟
- ما السؤال الذى أحب حقًّا أن يسأل لى؟
- هل هناك ما يمكن تغييره في المحتوى الأساسى الثابت للعرض، بدلاً من طرحه كسؤال؟

قرار سياسى (تنظيمي):

مهما كانت الظروف، فيجب أن تقرر أيًّا من الأساليب سوف تستخدم في الإجابة عن الأسئلة قبل أن تعرض: إذا سئل سؤال أثناء العرض نفسه، هل يجب أن أجيب عنه أو أطلب من السائل أن يؤجل السؤال حتى أنتهى من العرض؟

إذا أعلنت أنك ستجيب عن السؤال في نهاية العرض, ربما تبدو ضعيفًا، وستبدو أضعف إن قلت إنك ستجيب عن الأسئلة في نهاية العرض، ومازال هناك أشخاص يسألونك خلال العرض، وأنت مازلت تجيب عن الأسئلة، ولكن إن كنت تريد أن تحزم الأمر، ولكن بطريقة ودودة:

« من المهم لدي أن أعطيكم نظرة عامة جيدة بأسرع ما يمكن.. لذلك، هل من الممكن أن نترك الأسئلة لنهاية العرض، وسأكون ممتنًا للغاية لذلك ».

فى معظم المواقف، فإن أفضل طريقة هى أن تعطى جوابًا لكل الأسئلة واحدًا تلو الآخر, فهذا الأسلوب لديه الكثير من المميزات:

- أنها تظهر الثقة بالنفس.
- أنت تتعامل مع المشكلة وهى مازالت حديثة,
- ستبدو وكأنك تتعامل مع الجمهور بصدق، وأنك تفضل أن تلبى طلباتهم، بدلاً من مجرد عرض النص الخاص بك في عزلة.

الآن.. أنت تعرف ما هى استراتيجية الأسئلة والأجوبة, وقد حان الوقت لتجعل خططك أكثر وضوحًا, إنها غاية في الأهمية، ولذلك قررت أن أكرس الفصل القادم بأكمله لها.

الفصل الحادي عشر

التحكم في الأسئلة والإجابات

إن الاتجاه الإجمالي لتقنية « عقلة الإصبع المجردة »، فيما يتعلق بالإجابة عن الأسئلة، يجب أن تكون طبقًا لـ:

"تعال، لنذهب معًا قليلًا؛ إذا كنت تعتقد أن الأمر صعب عليك بدرجة كافية".

ولكن عليك أن تفكر في ذلك، والابتسامة تعلو وجهك وليس التجهم.. وعليك أن ترى الأسئلة والإجابات فرصًا لإفشاء المودة، لا فرصًا للتصادم الخطر.

إرشادات التوصل:

سأعطيك الآن بعض الإرشادات العامة، قبل المضى في وصف عمليات فكرية نوعية، يتعين عليك الالتزام بها، خلال البحث بالفعل عن أفضل إجابة للسؤال المطروح.

1- امنح نفسك دائمًا فرصة لاستيعاب السؤال، قبل أن تفتح فمك للإجابة، لعدة ثوان، ويجب عليك أن تجبر نفسك على القيام بذلك، في كل مرة تتلقى فيها سؤالًا.. إن تلك البرهة الزمنية سوف تمنحك وقتًا كافيًا لتشكيل الخط الأول من إجابتك بأسلوب جاذب آسر.

2- لا تقولب السؤال أو تنمذجه بأن تصنف السائل (الذى طرح السؤال) بقولك: « إنه لسؤال جيد بالفعل » أو « إنني سعيد بطرحك لهذا السؤال »، وإنما لتكن نبرتك كنبرة المعلم في الفصل؛ إذ إن هناك حاجة ملحة في أن يكون تلقيك لسؤال ما، حائط صد يمنع تلقى أسئلة أخرى، سواء في النقطة نفسها (من الموضوع) أو نقطة أخرى.

3- إذا كنت لا تعلم الإجابة، قل ذلك.. دائمًا ما تكون للكلمات المخادعة والمراوغة رائحة سيئة، ولكن مصداقيتك لن تتأثر مطلقًا بقولك: « لا أعلم، ولكني سأبذل قصارى جهدى لإمدادك بالمعلومات الكافية عن ذلك في غضون 24 ساعة فقط ».

4- قاطع طرح السؤال، إذا كانت المقاطعة ضرورية.. بعض الأشخاص لا يكونون قادرين على الأسئلة بصورة محكمة واضحة.. وبدلًا من ذلك، يطرحون أسئلة مطولة - وكأنها حديث قائم بذاته - مما يصيب الجميع بالملل.. عليك أن تنتهز أقرب فرصة لقطع السؤال بأن تطرح أنت رأيك: « أعتقد أنك مهتم بما إذا كان هذا سيؤثر على أدائنا لعملية بريستول.. هل أنا على حق في ذلك؟ ».

5- إذا كنت من فعل ذلك، مع توازن سليم بين الصرامة والأدب، فسوف يكون كل واحد من الحاضرين سعيدًا بأن الأمور ستمضى موافقة لهم بما فيهم طارح السؤال نفسه.

6- ابتعد عن الإجابات المستفيضة.. يجب عليك أن تحدد - على الفور - ما إذا كان طارح السؤال الخاص متعلقًا بقضية نوعية للغاية، أم من الأسئلة ذات الأهمية المحدودة لأغلبية الحضور.. واجعل إجابتك موجزة بقدر الإمكان، وقدم - بمنتهى الأدب - عرضًا للسائل بمناقشة الموضوع مع السائل في جلسة خاصة، فيما بعد.

7- قم بتفريغ عدوانية طارح السؤال.. قد تبدو العدوانية واضحة في السؤال المطروح.. ويمكنك تفريغها بقولك: « لا أستطيع أن أصدق أنني أستمع إلى ذلك الكلام من شخص ما، يشغل منصب مديرًا متوسطًا »، أو « هذا نمط واضح لاتجاه شركتكم وبالتأكيد، أعتقد أنك لاترغب في إخبارنا بأننا مضطرون إلى... ».

ضـع في حسـبانك كـذلك، أن هنـاك أيضًـا أشخاصًـا، تبـدو نغمـة طـرحهم للأسـئلة عدوانيـة، دون أن يـدركوا هـم ذلـك أو يقصـدوه.. وبالنسـبة لهـؤلاء، فـإن السـؤال المثـالى الـذى يمكـن طرحـه ردًا عـلى أسـئلتهم - حسـب اسـتطلاع يـوب - سـيكون « مـا الـذى تنظـر إليـه بحـق الحجـيم؟ »... سـواء اتسـمت الأسـئلة المطروحـة بعدوانيـة أو سـمة شخصـية، فعليـك أن تجيـب عنهـا باعتبـار عـدم وجـود هـذه العدوانيـة، وهـذا أمـر يتطلـب ممارسـة وتـدريبًا خاصًـا بهـدف تجهيـز نفسـك للإعـداد للعـرض؛ مـما يفـوت عـلى السـائل مسـألة إغرائـك بـأن تبادلـه السـياق العـدائى.. إذ سـيمنحك السـلوك المهـذب الهـادئ قـدرًا كبـيرًا مـن الاحـترام لـدى بقيـة الجمهـور، وهـذا سـلاح فعـال للغايـة في مواجهـة السـيد الغاضـب، وسـواء كانـت العدوانيـة مقصـودة أو غـير مقصـودة، فـإن عليـك أن تكـون سـعيدًا بمعرفـة أن التطبيـق الصـحيح لتقنـين عقلـة الإصـبع في اتجـاه سـليم هـي ليسـت في فـوضى حـرب، تشـتعل بالنابـالم؛ حيـث إن عمليـة تفريـغ العدوانيـة تتضـمن إيقاعًـا مؤدبًـا واثقًـا، بـدلًا مـن لكـم المنـافس في وجهه.

8- كـن عـلى إدراك بطبيعـة الحـوار.. هـذا الأمـر لا يمكـن أن يكـون صـحيحًا، بالتأكيـد؟ ألا يعتـبر الحـوار أمـرًا منطقيًـا لأن تمتلكـه؟ نعـم؟ طالمـا أنـك لا تسـمح للحـوار بـأن يكون مـؤثرًا عـلى الحـدث..تصـادف موقفًـا مـا، قـد أجبـت فيـه عـن سؤال مـا، ولكـن طـارح الأسـئلة واصـل طـرح مزيـد مـن الأسـئلة، فـلا غضاضـة في ذلـك، إذا كـان الأمـر يتعلـق بعـرض لأعـمال تجاريـة، ولكـن إذا كنـت تتحـدث إلى جمهـور أكـبر، ذى تنويعـة أكـبر مـن الاهتمامـات، فلـن يمكنـك أن تجعـل شخصًـا واحـدًا سـيتأثر بعرضـك؛ لأنـه إذا شـعرت بنيـة الحضـور بـأن عرضـك تحـول إلى صـالح فـرد مـن الحضور، فذلك سيشعرهم بالاغتراب عما يحدث.

وإذا استشـعرت حـدوث ذلـك، فإنـه يتعـين عليـك إعـداد نفسـك لتكـون حازمًـا ومهذبًا في آنٍ واحد:

" ديفيـد".. يمكننـي أن أرى أن تلـك منطقـة مهمـة بالنسـبة لـك، ولكننـي أعتقـد أن الوقـت الآن يلزمنـا بالانتقـال إلى نقطـة جديـدة؛ إذ لـدى عديـد مـن الأمـور التـى لم أتناولها بعد.

أنـت بالتأكيـد - لا ترغـب في الأثـر الإيجـابي لتوصـيل عـرض مقطَّـع، جـزءًا فجـزءًا نتجـه لتقـديم اسـتخدام أو اسـتجابة تـم تحكيمهـا بصـورة خاطئـة كـرد عـلى سـؤال فقـط أو مستفز أو ما هو أسوأ.

سـوف أمنحـك الآن صـيغة ثلاثيـة الحـروف بسـيطة (FIR) (وهـي تعنـى المواجهـة والتمثيـل والإنجـاز - المـترجم)، والتـى ستضـمن لـك أنـك جـاهز دائمًـا لخـوض معركـة، الأسئلة وتحمل ضغوط هذه المعركة..

صيغة (FIR) (المواجهة والتمثيل والإيجاز):

أنـت تحتـاج إلى صـيغة بسـيطة لتنظـيم أفكـارك.. شىء مـا، يمكنـك الوصـول إليـه مباشرة، دون أن يرتبط ذلك بمعدل الضغط الذى تتعرض له.. وهي فيما يلى:

(F)   وتعنى المواجهة.

(I)   وتعنى التمثيل أو النمذجة.

(R)   الإيجاز.

دعنـا ننظـر إلى هـذه المراحـل الـثلاث، كـما يـتم اسـتخدام الإنجـاز كاسـتجابة - بـالأحرى - إلى سـؤال محـورى: كيـف تواجهـه (تتعامـل معـه) كيـف تنمذجـه - كيـف توجز إجابتك.

إن الجملـة المعـبرة عـن المواجهـة (التعامـل) تحـدد لـك مـن فورهـا الرؤيـة الأساسـية للقضـية التـى يثيرهـا السـؤال؛ أى إنـك تواجـه مبـاشرة مـا الـذى تتوقـع أن طـارح السـؤال يطمح إلى معرفته عندما طرح السؤال.

سؤال: " ماذا أعددت لوجبة الإفطار هذا الصباح؟"

المواجهـة: لـدى عـادات سـلوكية غـير صـحية بشـكل جـارف، أتنـاول أطعمـة بهـا دهون وأحب الأطعمة المقلية بالطريقة الإنجليزية.

إن تلك المواجهة تتسم بخصائص محددة، هى:

- أنه يجيب عن السؤال المطروح بشكل غير مباشر.
- إنه يستخدم صياغة محددة (مميزة) أكثر من كونه ذا دلالة واضحة مباشرة.
- إنه يتوق بدرجة كافية بالنسبة للجمهور لأن يعرف المزيد.
- إنه يظهر جزءًا من أو إشارة إلى محتوى شعورى وواقعى.

مـن الناحيـة الجوهريـة، فـإن مرحلـة المواجهـة هـي المعـادل الموضـوعى لتنقيـة الأسـئلة والإجابـات المسـتخدمة في الصـقل، الـذى يجـب أن يكـون كافيًـا لإشراك مـن يطرح السؤال، وأن تجعلهم يشعرون بأنك ترحب بهذا الاشتراك.

مرحلـة التمثيـل أو النمذجـة: يجـب أن تسـتجيب موضـوعيًا للفهـم المعـرفي، الـذي يمكن أن تشجعه أو تحفزة مرحلة المواجهة.

« إنهـا تتكـون مـن لحـم مقـدد، وعديـد مـن البـيض المقـلى، وصـوص، وخـبز أبـيض محمص، مطلى بالذبد والمار مالاد (نوع من أنواع المورتازلا) ».

دون إبـداء الرغبـة في الاحتفـال بحـدث متواضـع للغايـة في مناسـبات بسـيطة؛ فـإنني بغـض النظـر عـن إدراكى للقيمـة الهائلـة التـى يحـدثها تطبيـق تقنيـة « عقلـة الإصبع المجردة »، فإنني استخدمها كذلك في نمذجة إجابتى عن النحو التالى:

- المكونات الواردة في النموذج (المثال) موضوعية ولكنها محدودة.
- اللغـة صـادمة بدرجـة كافيـة، لأن تعطـى المسـتمع صـورة فوريـة بالتنـاقض الواضـح في مكونات الطبق الذى يتم تناوله.
- يمكـن أن يشـكل قائمـة مثـيرة للملـل، يبـدو كـما لـو كـان شـيئًا مفعـمًا بـاللون ومليئًـا بالحياة.

ولكـن لا زال هنـاك شيء مـا مفقـود.. فـإذا توقفـت حـدود الإجابـة عـن تلـك الجـدة، فإن طارح السؤال ربما يعـانى بعـض الشـك سـواء لمـا قلتـه لـه بالفعـل، فـيما يتصـل بكونـك قــد قلــت كــل مــا أردت قولــه أم لا.. ومــن ثــم، تبــدو الحاجــة جيــدًا إلى التلخــيص والإيجاز:

« بالنسـبة لى، فـإن الإفطـار التقليـدى لا زال يمثـل لى الطريـق الوحيـد لبـدء يـومى ».

هــذه هــى - بشــكل واضــح - كلــماتى الأخــيرة فــيما يتصــل بهــذا الموضــوع، إلى أن أطرح عليكم السؤال التالى، ومن ثم، فإن مرحلة الإيجاز والتلخيص يجب أن:

- تسجل باختصار مردود مرحلة المواجهة، دون أن تكون إعادة أو تكرارًا مماثلًا.
- ألا تحاول تغطية منطقة جديدة لم يتم تغطيتها في مرحلة المواجهة.
- توضح دون شك أنك قد وصلت إلى النهاية التى تشعر معها بالارتياح.

صيغة (SSS): قلها ودعمها واختمها

ربما تجد نفسـك أحيانًـا في مواقـف بهـا درجـة مـن ضـغط الوقـت، منهـا عـلى سـبيل المثـال حـوارًا إذاعيًـا. ومـن ثـم، فإنـه مـن الممكـن ألا تعطيـك صـيغة المواجهـة والتمثيـل والإيجــاز (FIR) الحــد الفكــرى الضرورى، وربمــا لا تجعلــك تصــل إلى النقطــة المطلوبــة بشكل كافٍ.

ووقتهـا، يصـبح مـن الملائـم تمامًـا تطبيـق صـيغة: قلهـا ودعمهـا واختمهـا (SSS)، أو ما يعرف بتقنية « الحزام الأسود » أيضًا: (قلها - دعمها - اختمها)

إن عبـارة «قلهـا» تعنـى أنـه ينبغـى أن تصـل إلى النقطـة المطلوبـة، أو الهـدف مـن الأداء، حتـى بدرجـة أسرع مـع الكلـمات الأولى الدقيقـة التـى تبـدأ بهـا عرضـك، بيـنما تشـير عبـارة «دعمهـا» أنـه ينبغـي أيضًـا أن تـرى - بطريقـة مـا أو بـأخرى - تعبـيرًا دالًا بصـورة أكـثر عـلى مـردود خطابـك لـدى جمهـورك؛ أى الـذي أحدثتـه كلماتـك الأولى لـدى جمهورك.. أما عبارة «اختمها»، فإنها تعنى معنيين مزدوجين واضحين، هما:

- إنهاء الموضوع (العرض) بطريقة مؤثرة وحازمة.
- ببساطة سر في نهاية الأمر - أغلق فمك.

دعنا نقول (نفترض) أنك سياسى، لديه لقاء حوارى عن «موضوع »:

مستقبل الدفاع البريطانى الاستراتيجى:

سؤال:هل يمكن للبلاد تقليل النفقات المحتملة لشراء ما يمكن إحلاله بدلًا من الـ « ترايدنت (1)»؟.

قلها : لم ينجح في إحلال « ترايدنت » بالشكل الذى يجعل الأمر مستعجلًا.

دعمها: لقد تأكد أن تطبيق النصف الثانى من التجديدات الدفاعية سيجعلنا عرضة للابتزار بالأسلحة النووية الهادفة إلى الديكتاتورية.

اختمها: بصورة جوهرية، نحن لا نستطيع أن نتحمل تكاليف إحلال « ترايدنت ».

وإجمالًا، يمكنك أن ترى أن صيغة: قلها ودعمها واختمها (SSS)، لها أكثر من حد التصادم، أكثر من صيغة المواجهة والنمنذجة - التمثيل والإيجاز؛ إذ إنها تشجعك على امتلاك نزعة عقلية، تقودك إلى المكاشفة الصادمة لدرجة المواجهة الصريحة مع طارح السؤال.

سؤال: كيف يمكن الاحتفاظ بنصيبكم في السوق، في الأجواء الحالية؟

الإجابة باستخدام صيغة (قلها ودعمها واختمها - SSS):

قد لا يزال لدينا منتج، استطاع أن يكون مؤثرًا للغاية، ويتجاوز حدود المنافسة.

إن فرشات الألوان التى نستخدمها قوية، وتجعل ألواننا أكثر سطوعًا وأكثر قدرة على البقاء (ذات عمر أطول).. كما أننا نعرف على وجه الدقة، كيف يمكن الاستفادة من هذه الخصائص في سيادة عملائنا.

في الحقيقة، فإننا متأكدون أننا - بالفعل - نزيد من حصتنا في السوق، في هذا العام.

صيغة التوقف والصقل (PS):

يجب أن تكون متمرسًا في عادة تقرير ما إذا كان مدخل صيغة المواجهة والنمذجة والإيجاز (FIR) المقاس والآمن مناسبًا للظروف السياقية، أو ما إذا كان عليك أن تتبنى مدخل « المزيد من المواجهة الصريحة » كما في صيغة «قلها ودعمها واختمها (SSS)». وبطبيعة الحال، يمكنك التحول من صيغة إلى أخرى حسب تطورات الموقف، دون الارتباط بصيغة واحدة منها لكل المواقف.

وعلى أية حال، من الممكن أن تكون لديك نزعة عقلية، ترى أن الإنجاز التقريبي لهدف ما بنسبة 4/3 الأداء المطلوب، يمكن أن يكون أكثر قبولًا لديك، بدلاً من الإصرار على الإنجاز الكامل كهدف ما، بما يستتبعه من مواجهة من جهة، وبما يفرضه من ضغوط من جهة أخرى.. لامشكلة في ذلك على الإطلاق! إذ يمكنني أن أعطيك مدخلًا أبسط، يمكنك من خلاله صقل أدائك الإجمالي، دون إعاقة الانسياب الطبيعى لهذا الأداء:

توقف...... أصقل...... أصقل

إن الصيغة التى تتعامل مع الأسلوب الذى تبدأ به وتنهى به إجابتك كذلك، وهو يتطلب منك أن تنفق ثانيتين من وقتك في صمت، لايتضمن سوى تأمل مركز على ما سوف تقوله بداية باعتباره الكلمات الأولى المؤثرة.. وعلى الرغم من إحساسك - إحيانًا - بأنك على وشك التقيؤ، قبل أن ينتهى طارح السؤال من طرح سؤاله.

إن هذا سوف يسمح لك بأن تكون جملتك الأولى بطريقة آخذة ومؤثرة، بدلًا من كونها استجابة فورية سريعة بها كلمات لاتستحق أن تكون أول ما تنطقه:

سؤال: هل توافق على (تقبل) القواعد المدرسية؟

الإجابة الفورية: نعم، أوافق عليها بالتأكيد.

هذه إجابة تخلو من الصقل.. إنها أشبه بقطعة الملابس الباهتة اللون.. وإذا كنت

تفكر بالفعل في صيغة « توقف... ثم أصقل.... وأصقل »، ستكون لديك فرصة لإبداع إجابة أفضل، تكون أكثر سحرًا وجاذبية:

« وأعتقد أن القواعد المدرسية هي جزء ضرورى من النسيج الاجتماعى لهذا الوطن، ولذلك فإننى أجعلها إلى حد كبير بالفعل ».

إن هذه الاستجابة هي ذات بصيرة للغاية عن الإجابة الفورية؛ إذ إنها تحمل التأثير الفورى، الذى يجعلك تبدو كشخص ذو سلطة وهوية، ووجهات نظر ثاقبة ونوعية. وبشىء من المماثلة، فإن ذلك النمط من الأشخاص، هو الذى تعشقه الإذاعة ويهواه التليفزيون في أن يكون ضيفًا لديه.

وأخيرًا....

عليك أن تتحكم في الأسئلة والأجوبة، بدلًا من السماح لها بالتحكم فيك؛ إذ هناك وقت لابد أن تقرر أن الأمر (العرض) قد شارف على نهايته؛ إذ لا يتحتم عليك أن تنهي عرضك أو أداءك بالأسئلة والأجوبة..

عندما يكون هناك قدر زائد وجيد من الأسئلة والأجوبة، فإن لذلك نتيجة طيبة، لأنه يظهر من جهة لدى الجمهور مستوىً معينًا من الاشتراك (الاندماج) الذهنى والعاطفى مع المقدم وموضوع العرض، ولكن، ضع في اعتبارك الموقف التالى: أنت مستشار، توصى المنشأة التى تستشيرك بخط معين من الاستثمار، واستراتيجية التعامل مع نقابة البنكيين. قمت بعمل عرض لمدة عشر دقائق، ثم قمت بعمل موجز له على النحو التالى:

« إذا تخيرتم الاستثمار في المجر، فإن إجمالى أرباحكم سوف ينخقض بنسبة 20% لهذا العام... وسيكون لزامًا عليكم أن تنسحبوا من الاستثمار في بلاد أخرى أيضًا ».

هناك إذًا فترة مكثفة، لاتقل عن عشر دقائق، أثناء بدء رحلتك - عند العرض - لاستيفاء وتجميع الصلاحيات والقناعات التى لديك في موضوع العرض. وفي نهاية

الأمـر، عليـك أن تكـون مـدركًا للتوقيـت الـذى تنقـد فيـه أسـئلتهم.. ومـن ثـم، عليـك أن تتجنب الملاحظة التالية البشعة عند الانتهاء أو اختتام العرض:

« حسـنًا، إذا لم تتبـق لـديكم أيـة أسـئلة، فـإننى أشـكر لكـم جميعًـا مـا منحتمـوه من وقت, ويمكنكم إخطارى عما إذا كان هناك شىء آخر، يمكن أن تفعله أم لا ».

إن هـذا النـوع مـن الجمـل الختاميـة للعـرض يعنـى أن الجمهـور سـيغادر مكـان العـرض، دون أن تعلـق بذاكرتـه أيـة جملـة مـما قلتـه. والأسـوأ مـن ذلـك، أنهـم سـينصرفون وكـل مالـديهم محتـوى قائمـة الإجابـات التـى أدليـت بهـا عـن الأسـئلة التـى وجهـت إليـك، والتـى قـد لا تكـون أفضـل الإجابـات التـى قمـت بهـا في عرضـك مـن قبـل.. وهـذا، بصـورة جوهريـة، يعنـى أنـك قـد استسـلمت بالفعـل إلى تحكـم الأسـئلة والأجوبـة فى العـرض.. لا مشـكلة... إذ يمكنـك في نهايـة الأمـر، اسـتخلاص مـوجز تقنيـة الأسـئلة والإجابات، مع القيام بمحاولة ثانية لصقل الخاتمة وتلميعها على النحو التالى:

«نحـن تحـت أمـركم دائمًـا في أي وقـت ترغبـون فيـه توضـيح أي شىء آخـر... ولكـن تـذكروا مـن فضـلكم أنـه إذا رغبـتم في حمايـة أنشـطتكم التجاريـة - بصـورة إجماليـة - فـإن الابتعـاد عـن الاسـتثمار في الأسـواق المجريـة، هـو شىء ينبغـى علـيكم أن تضـعوه في اعتباركم بصورة ملحة وماسة».

إن كلـمات المحاولـة الثانيـة لصـقل الخاتمـة، تحـاول - باسـتماتة - أن تكـون صـدى للكلـمات الأولى المهمـة الافتتاحيـة، دون أن تتحـول إلى مجـرد تكـرار مبـاشر، وهـى تعيـد الجمهـور مـن خـلال إعـادة تأكيـد خطـة عمليـة ضروريـة. كـما أنهـا تفيـدك - كمقـدم - لأنـك تحـاول إعـادة السـيطرة عـلى الأسـئلة والإجابـات، وتحـاول كـذلك إعطـاء جمهـورك انطباعًا دائمًا بريادتك في أداءات العرض والتقديم.

الفصل الثاني عشر

أظهر ابتسامتك

فيما يلى سوف أقوم بتقديم بعض أجزاء من تقديمات سيئة حقًا، والتي سوف تخيفك، وستجعل أيضًا روح الدعابة لديك توخزك قليلًا:

حس الدعابة يعد من علامات الضعف. ودائمًا ما تقلل لحظات الإضاءة الخفيفة من قوة الرسالة التي تحملها. لن يأخذك المستمع على محمل الجد، إذا كان يستمتع بالاستماع إليك. بالطبع فإن كلًا من مصطلحى « الاستماع » و"التقديم" لايجب أن يتم جمعهما وإظهارهما في الجملة نفسها.

- أن تكون لديك مزحة مفضلة، دائمًا ما تقوم بإلقائها في كل خطبة تلقيها؛ فهذا يزيد من احتمالية أن يكون المستمعون قد قاموا بسماعها من قبل.. وهكذا سوف يقومون باستغلال الفرصة لكى يقوم بتكملة المزحة قبل أن تنهيها.
- لايوجد هناك مايسمى بمزحة « غير مناسبة » بل هناك ما يُدعى بمزحة مضحكة أو غير مضحكة؛ فهناك بعض الأشخاص ذوى الحساسية؛ لذلك، لاتضيع الوقت بحذر، متحسبًا إذا ما كانت هذه المزحة أوالحيلة عبارة عن كارثة على وشك أن تحدث.
- عليك البدء بإلقاء مزحة طويلة، وتأكد أيضًا أن هذه المزحة ليست لها علاقة بمحتوى

الموضـوع الـذى سـتقدمه. فـإذا أثبتـت مفعولهـا مـن قبـل، فليسـت هنـاك مشـكلة متعلقـة بمـا سـيعتبره الحـاضرون مزحـة مناسـبة أم لا.. بالتأكيـد، سـيقوم المسـتمعون بتـذكرك دائمًـا؛ خصوصًـا إذا لم يضـحك الجمهـور « لم تثبـت المزحـة مفعولهـا »، أو قـام الجمهـور بسـماعها مـن قبـل، أو إذا كـانوا يرغبـون في أن تـدخل في صـميم الموضوع مباشرة.

- اضحك على مزحاتك.. انتظر لمدة خمس ثوانٍ، بعد أن تقوم بإنهاء المزحة، وقبل أن تقوم بعمل هذا الصوت المميز والمتفجر من أعماق حنجرتك. إن هذا يمثل مفتاح السر للمستمعين. ولكن البعض منهم- خصوصًا هؤلاء أصحاب الخبرة- سيشعرون أنهم مجبرون على الضحك؛ لكى يرفعوا عنك أى حرج عام، قد تشعر به.
- قُم باستخدام ما يسمى بالنكات الداخلية، والتي تعني شيئًا مهمًّا لشريحة صغيرة من الحاضرين في الغرفة؛ فهذه القلة المميزة سيشعرون بأنهم مميزون حقًّا، بينما يشعر بقية الحاضرين بالإثارة لكونهم شاهدين على هذه الطقوس، حتى وإن كانت نظرتهم من الخارج فقط، كنوع من «المصافحة العابرة»، «والتي تعتمد على التوقف والانتظار».
- دائمًا ما تكون المزحات القديمة الأفضل؛ فالدعابات مثل النبيذ، كلما أصبحت أقدم، أصبحت لاتنسى وتستحق التذكر، كما لايجب أن تنزعج بالمواد الفكاهية الجديدة والجامعة ويحبذ المستمعون أن يشعروا بألفتهم تجاه هذه المزحات؛ فالمزحة عتيقة الجاذبية والمناشدة، مفضلة بالنسبة لعدم اليقين الموضوعى.. لطالما استمعت بالمزحات، التي أستمعها من «ستانلى بالدوين» و «رامزى ماكدونالد» و«أوزوالد موزيلى» أثناء توجههم إلى مشرب...
- يكفى ماسمعناه من الأشياء السيئة؛ فسلامة العقل في طريقها، والتي أتيحت أولًا عن طريق «أوسكار وايلد»؛ حيث قال: « إن المرح مثل الكافيار، فلا تجعله ينتثر حولك مثل مربى البرتقال ».
- كان أوسكار صائبًا إلى حد كبير؛ فالمرح- والمرح وحده- ليس إلا عبارة عن سلاح مميت متنكرًا في صورة صندوق من الحلوى؛ فبإمكانها أن تسلب ألباب جمهورك،

وتمتع وتقنع المستمعين إليك، وأيضًا يمكنها أن تحثك على الضحك والإعجاب، وتعزز الهتافات الاحتفالية. وعلى الجانب الآخر، يمكنها أن تنشر الغضب والإهانة والانزعاج. وفي أسوأ الظروف؛ فالفكاهة يمكنها أن تجعل الناس يكرهونك، بل ويكرهون حتى شركتك والمنتج الذى تقوم بتسويقه.

عن طريق «المرح»، وأقصد هنا أى مصطلح يُستخدم؛ لكى تجعل المستمعين يبتسمون أو يضحكون؛ فمثلًا وقت حفلات الزفاف أو بعد خطاب مابعد العشاء، فالمقياس الوحيد لمستوى الاستماع هو مدى المستوى الذى تم إنجازه، من حيث مستوى الجمهور الذى تم حضوره؛ فأثناء خطاب عمل، يكون المرح شيئًا إيجابيًّا وناجحًا، إذا أمتع الحاضرين، وساعدك أنت أيضًا أن تنهى هذا الاجتماع محققًا ما رغبت به بالنسبة لموقع الختام.

يجب الانتباه والتأكيد أيضًا والحرص على أن كونك شخصًا مرحًا ليس الصفة الأساسية، التي تجعل منك شخصًا لايُنسى، فبمجرد أن تترك الغرفة، سيكون نطاق عقل الجمهور فقط ممتلئًا، ومعجبًا بمدى براعتك في استخدام الجمل الصغيرة النموذجية، وكذا أيضًا استخدام مفاتيح العناصر الداعمة. ولذلك يتم إضحاك وخلق الضحك والمرح بطريقة كفؤة عند تقديم عرض جدى وحقيقى. وإليك فيما يلى ثلاثة مفاتيح مهمة وناجحة؛ لتستخدم الضحك بطريقة فعالة:

1- الاختيار الحذر الحريص.

2- المزج الذكى.

3- التسليم الجازم.

فالمفتاحان الأول والثانى يمكن أن يتضمنا عنصر الكتابة ممزوجًا بتعريف الموارد التي تم استخدامها مسبقًا.

أولًا، إليك الفئات الستة المتعلقة بطرق توليد وإصدار سلاح الضحك:

القصة:

كان هناك اثنان من رجال الأعمال، يسيران معًا في الغابة، وفجاة رأيَا أسدًا ضخمًا وشرسًا، يتجه نحوهما، وقد علا زئير. وبسرعة وبكل هدوء، قام الرجل الأول بفتح حقيبته، وأخذ منها زوجًا من الأحذية المخصصة للعدو، وقام بارتدائها. قال الرجل الثاني: « ما الذى تقوم بفعله بحق السماء؟.. لا يمكنك أن تركض أسرع من الأسد». قال الرجل الأول: « هذا بالفعل صحيح، ولكنى أريد فقط أن أركض أسرع منك ».

إن الصيغة العامة هي روائية، والتي بطريقة ما تتسب في نشوء التوتر، والذى يتم في النهاية التخلص منه عند الوصول إلى نهاية القصة وهى عند الجمله. « هذا بالفعل صحيح، ولكنى أريد فقط أن أركض أسرع منك ». لاتوجد هناك أى تسلية متعلقة ببداية القصة، أو البناء السردى في البداية، ولذلك سيقوم الجمهور فقط بالضحك على نهاية القصة. وهذا يعنى أنه عليك استثمار معدلًا كبيرًا ومهمًّا من الوقت، قبل أن تحصل على ماترغبه مثل الضحك.. وإذا لم يضحك الجمهور على ما تم سرده، فإن كلًا منكما (أنت والجمهور) لن تشعرًا بالإرتياح، أبدًا؛ لأن استثمارك للضحك لم ينجح.. وهنا سيكون العائق الأساسى أمامك، وهو أنه عليك أن تستقبل ضحك الجمهور.

أما العائق الثانى، فإنه سيكون الاحتمالية القوية، وهى الألفة؛ فقصة الأسد هذه تعتبر قديمة جدًّا؛ إذ تمت كتابتها أساسًا باللغة السنسكريتية. فإذا كانت القصة تحتوى على أى درجة من عناصر سرد قصص العصور القديمة، فهناك احتمال كبير أن يكون الحاضرون قد سمعوها من قبل، ويمكن حتى لشخص ما أن يتمتم، أو أن ينهى المزحة، قبل أن تقوم أنت بالوصول إلى نهايتها، ويؤدى هذا إلى إحراج كبير، يسود المكان كله، والجميع أيضًا.. لذلك، عليك أن تكون حذرًا في اختيار القصص الطويلة، أو التي بها أحداث تم سماعها من قبل.

يجب اعتبار أنه يفضل أن يتم سرد المزحات القصصية (التي تحتوى على قصة معينة)

ضـمن أحاديـث مـا بعـد العشـاء ويجـب أن نتأكـد تأكـدًا راسـخًا مـن قيمـة المزحـة الطويلة، والحقيقة، أنه يحبذ القيام بإلقائها قبل خطاب العمل.

تذكر أيضًـا مشـكلة الألفـة؛ فالقصـص القديمـة غالبًـا مـاتكون أيضًـا طويلـة بمـا يكفـى للمسـتمعين لأن يتـذكروا بـأنهم سـمعوها مـن قبـل ليـدركوا تلـك الحقيقـة.. الطريقـة الوحيـدة لـكى تقـوم بمواجهـة ذلـك وتجنـب الفشـل، تـتم مـن خـلال التأكـد بـأن المزحـة هذه المرة مختلفة ولامعة بمعنى أن يتم سردها وتعديلها ببراعة وتألق.

قـم بإلقـاء نظـرة عـلى كـل قصـة مكتوبـة كاملـة، واسـتخدم قلـمًا أحمـر اللـون، وقـم بتحديـد كـل الكلـمات التـي ليسـت ذات أهميـة بالغـة، وتوقـف عـن عـد الكلـمات؛ حتـى تصـل إلى أخـر القصـة، ثـم قـم بـالتفكير في القصـة كسـياق رائـع حتـى تصـل إلى أخـر جملة منها.

بعـد ذلـك، قـم بـتعلم القصـة، كلمـة فكلمـة مثـل القصـيدة، سـيكون هـذا الأمـر بـالطبع مؤلمًـا، ولكـن عليـك أن تقـوم بسرد القصـة دون اسـتخدام بعـض المصـطلحات، مثـل: أم، أو أممـم؛ أو كـما تعلمـون، ودون أى تـردد أو تكـرار أو انحـراف. بعـد ذلـك، فإن هنـاك بعـض الأسـئلة مـن الحاضرين، والتـي يجـب الـرد عليهـا، وهـذا مسـتوى الثقـة، الـذى يجـب أن يصـل للحـاضرين؛ لـكى يضـحكوا.. في الحقيقـة، إذا كنـت سـتقوم باسـتخدام أىًّ مـن أنـواع العنـاصر الفكاهيـة، التـى تـم ذكرهـا في هـذا الفصـل؛ فمـن الضرورى أن تـتعلم المصـطلحات التأسيسـية؛ حتـى لاتقـم باسـتخدامها بطريقـة خاطئـة، في حالة تعرضك لأى ضغط.

ويجـب أن تتجاهـل فكـرة أن تقـوم بقراءتهـا مـن مخطوطـة. ولايعـد مهـمًّا إذا مـا كانـت المزحـة طويلـة أو قصـيرة، ولكنهـا لـن تصـبح ذات فاعليـة، إذا قمـت بسردهـا عـن طريـق قراءتهـا، ضـمن سـيناريو معـين، أو مـن أى قطعـة ورقيـة أخـرى، ويجـب أن يـتم سرد القصـة بثقـة كاملـة واحترافيـة واقتنـاع تـام؛ ففـي هـذه الحالـة فقـط، يمكـن أن يـتم الضحك على ما ستقوله.

يمكنـك غالبًـا أن تـدرج قصـتين معًـا في خطـاب مدتـه خمـس دقـائق لـيس أكـثر بـالقطع؛ إذ

إن الاستماع إلى مزحة طويلة، حتى وإن كانت جيدة، وتم سردها بطريقة جيدة، هو استنزاف كبير لمدى تحمل الحاضرين؛ ولذلك لاتقم بالضغط عليهم.

الخيوط الأولى والثانية:

" لقد قمت بإلقاء الخطبة أمام أمير ويلز ودوق جلوسيستر، وأمام العديد من الشخصيات العامة الأخرى والتي لااستطيع حصرها ".

إن الفواصل التي تكون بين الكلمات والجمل الصغيرة مهمة للغاية؛ فإن الخطوط، لاسيما الخطين الأول أو الثانى دائمًا ما يجعلان المستمعين يفكرون بطريقة معينة في اتجاه معين، وبعد ذلك وبسرعة يمكنك تغيير اتجاه تفكيرك. وكلما اشتدت حدة تغير التفكير استمتعت أكثر بالمزحة، كما في هذه المزحة الكلاسيكية الخاصة بباري كراير، عندما قال:

" أنا لاأحب الرياضة، فأنا بالفعل أعمل في منظمة في الـ (AA) التي ترعى ألعاب القوى غير المعروفة والمجهولة. وفي كل مرة أشعر كأننى أقوم بممارسة بعض التمارين.. قمت بالاتصال بهم، وقد أتى شخص، وبدأ ينادمنى الشرب، حتى زال عنى هذا الشعور بعيدًا ".

حسنًا، أعلم بأن المزحة السابقة تم كتابتها في أكثر من سطرين، ولكنها تحقق مفتاح المعيار المطلوب؛ بمعنى أن المزحة حققت المطلوب، وتم سردها، وضحك الجمهورعليها في أقل من عشر ثوانٍ.. يمكنك أن تقوم بإلقاء مزحة مكونة من أربع أو خمس سطور في الوقت نفسه، الذى ستستغرقه في إلقاء مزحة قصصية. ولذلك فإن الوقت المستخدم والوقت الذى يضحك فيه الجمهور، لهما علاقة مناسبة أكثر مع بعضهما.

الميزة الأخرى لهذا النوع من الفكاهة؛ حتى وإذا لم تنجح في الحصول على ضحكة جراء هذه المزحة، فإن شعورك بعدم الارتياح سيكون أقل مايمكن؛ لأنك ستستطيع الخروج منها، والانتقال بسهولة، وسوف ينسى الجمهور بسرعة أنها لم تنجح.. ولكن على أية حال، تختفى هذه المزحة الطويلة سيذكرها الحاضرون لمدة الأشهر الستة القادمة.

وهنـاك أيضًـا هبـوط وجانـب سـلبى بـارز ومهـم.. إذا قمـت باسـتخدام جمـل طويلـة وكثـيرة، فإنـك سـوف تظهـر بمظهـر الكوميـدى، ولـيس الـرئيس التنفيـذى .. إن هـذه المزحـات صـعبة جـدًّا في أن تـتم كتابتهـا؛ فحتـى القـدرة عـلى كتابـة سـطر واحـد، يجـب أن تـتم بدقـة عاليـة قـد تتعـدى حـدود أى قلـم، ولكنهـا لاتتعـدى قـدرات كاتـب النصـوص المحـترف. ربمـا يمكنـك أن تثبـت أننـى مخطـئ، وإذا اسـتطعت، فبرجـاء أن تقـوم بكتابـة الـبعض منهـا لى، ويمكنـك أن تجـد بعـض البيانـات الخاصـة بى في نهايـة هـذا الكتاب.

الإشارة الموضوعية العامة:

تعـد المزحـة الرئيسـة مسـألة مضـحكة وممتعـة، ولكـن لفـترة زمنيـة قصـيرة؛ إذ يجـب أن تشـير إلى شيء مـا في الأخبـار، والـذى سـوف يتعـرف عليـه المسـتمعون في الحـال، فالمثـالان التاليـان يظهـران مـدى التـأثير الموضـوعى للفكاهـة، ولكـن فقـط لمـدة أثنى عشر شهرًا، ولكن تأثيرها قد يذهب مع الرياح بمرور الوقت.

"كـان يجـب أن أقـوم بإلقـاء خطبـة أمـام آرثـر أندرسـون اليـوم، ولكـن شخصًـا مـا قام بتمزيق العقد ".

مـن السـهل أن تـرى التركيبـة؛ فأنـت تقـوم بالإشـارة إلى الكيـان الـذى تمثلـه الأخبـار، وتقوم بعدها بالمبالغة في إخفاء أفضل الصفات المعروفة في سياق غير عادى:

"لقـد تمـت دعـوتى إلى حضـور العشـاء السـنوى لنقابـة مسـتخدمى السـيارة لادا.. تبدأ الدعوة من الساعة السابعة والنصف حتى الحادية عشرة".

يجـب عليـك بالفعـل الحـذر مـن التشـهير.. لا أنـوى القيـام بإعطـاء شرح مفصـل عـن قـوانين التشـهير والقـذف، رغـم أنـه يمكـن اتهـامى بعـد ذلـك بـالكثير؛ مـن أجـل هـذا الكتاب. ولكن من الآمن أن تمزح بخصوص صفات الشخصيات العامة.

" جـوردن بـراون سـياسى قـاسٍ وعنيـد، يمكنـه أن ينـير مجلـس العمـوم البريطـانى ببساطة عن طريق الخروج منه فقط".

الإشارة الموضوعية المحلية:

تعد هذه مزحة مضحكة فقط لذلك الجمهور (جمهور معين) في ذلك الوقت (وقت محدد)، لقد قمت بالتحدث مع مجموعة من مديرى شركة تكنولوجيا وإلكترونيات، وفي الفندق نفسه الذى أقامت به مجموعة أخرى من المديرين في الأسبوع الماضى.. لقد تم طرد هذه المجموعة من الفندق؛ بسبب سوء السلوك، الذى كان يقتصر على معاقرة الخمر حتى السكر، وإلى التدمير الإجرامى.

« لقد استمتعت برحلة مسلية هنا.. في محطة قطار ليستر، كان علىَّ أن أتصدى لعصابة كانت تتقيأ في الشارع، ويقومون فقط برمى الأثاث من النوافذ، وعلى مايبدو، كانت المسألة حلقة تدريسية تدريبية لقوة مبيعاتك».

قد تعتقد أن الأمر ليس مضحكًا الآن، وأنت محق في ذلك، ولكن في ذلك الوقت، كانت المزحة مثل طابع البريد، الذى ظهر في البرازيل لأول مرة، وجعل الرئيس التنفيذى، يقود مسيرة حفاوة وهتافات دائمة من أجل هذه المزحة فقط.

وفي مرة أخرى، تمت استضافتى للتحدث على العشاء، عن طريق شركة سيارات، «هاجس- موتوز بريطانيا»، تقع في ميناء قريب من أدنبرة (أيرلندا). ومفاجأة قبيل بدء العشاء، قام ممثل محلى بأداء "الطريق إلى هاجس"، ولسوء الحظ، كان وجهه مرسومًا (ملونًا) بطريقة مزعجة؛ لدرجة أن الشخص الأسكتلندى قد يجده متوهجًا. وهكذا:

«لقد استمتعت كثيرًا بهذا العشاء.وبالنسبة لى، كان أهم حدث الليلة، هو رؤية روبى برنز يشبه آدم أنت».. لن استطيع أبدًا استخدام هذه المزحة مرة أخرى، ولكنها وقتها لاقت أكبر كم من الضحك ذلك المساء.

سيشعر المستمع بالغرور، إذا قمت، وبكل وضوح ببذل المزيد من الجهد بتأليف كل مزحة على حدة لهم، وإذا وصل المتحدث إلى هذه النقطة، فإنه يستحق أن يُستمع إليه، والمزحة الجيدة تعنى أنه يجب التعامل معك كغريب .. ولكن، على أية حال، فإن هذا

لا يعنى أنه عليك أن تخبر المحامين مزحات عن المحامين أنفسهم (كذلك بالنسبة للمحاسبين والأطباء)؛ لاسيما تلك المزحات، التي قام أحدهم بإرسالها لك عن طريق البريد الإلكترونى في اليوم التالى.

الإهانة:

واو، ولكن هل تبدو هذه كلمة خطيرة، بألتاكيد، إن هذا السياق بعيد جدًّا عن اعتبارها كلمة خطرة لتقديم عرض تعاونى.. حسنًا، ربما كان عليك أن تتذكر بأن «توكسين بوتولينوم» نوع من السموم، ولكن يتم استخدامه بجرعات صغيرة، فيمكنه أن يجعل مظهرك جيدًا حقًّا، وهناك احتمالية أن هذه الجملة قد نالت جائزة أكثر الجمل قياسًا للتأثير ضمن جائزة الفصل، إن الإهانة إذا لم تكن مضحكة؛ فإنها تعتبر مسيئة، ولكن يجب أن تشير إلى:

«چون هو رجل الساعة، الذى لديه مزحة خاصة بكل مناسبة، ولقد استمتعت بسماعها مرة أخرى اليوم».

إن الهدف من إلقاء هذه المزحة، هو أن تكون لدى الشخص الذى سيلقيها معرفة مسبقة عن مدى اختلاف أنواع أغلبية المستمعين إليه. وبشكل مثالى، فيجب أن تبرز الفكاهة صفة معروفة بمعنى:

«عندما يأخذ فرانك أجازة، فإنه يأخذ معه خمسة دولارات، وزوجًا من السراويل ولم يقم بتغيير أىٍّ منها».

يجب عليك أن تعلم وتتأكد من أن الهدف هو أن تكون ذا شخصية قادرة على مواجهة المزحة (الفكاهة). وإذا كان لديهم (الآخرون) قدر ما من الأهمية داخل المنظمة، فإنهم سيكون معرضين أكثر للانتباه؛ فأنا أعرف عديدًا ممن لديهم تضخم الذات والذين سوف يشعرون بالغضب، إذا لم يشعروا أنهم محور اهتمام الآخرين، أو بأن الخطاب موجه إليهم خصيصًا . عليك الاهتمام بألاتحتوى المزحة معنى قاسيًا؛ إذ عليك مراعاة مشاعر

الآخـرين؛ فلايجـب- مـثلًا- الإشـارة إلى أن الهـدف مـن بعـض الوظـائف هـو شىء يبـدو سهلاً.. ولكن يمكنك المزاح بصورة طفيفة على شهاداتهم، دون أن تحاول تجريحهم.

"يعـد ديفيـد خبـيرًا متميـزًا في المواقـع الإلكترونيـة وتقييمهـا. وفي الحقيقـة، فقـد أنهى كتابه الثانى، ويبدأ في تكوين صور كتابه الثالث معًا ".

إن أكـثر المزحـات إهانـة هـى تلـك التـي تهـدف تحقيـق شىء معـين بطريقـة حثيثـة، خبيثـة، كـما لـو كنـت سـتقوم بضربهـم بـرمح، وهـى أساسًـا مزحـات، يهـتم بهـا الأفـراد بطريقة ليست سهلة تمامًا، لأنهم سيحبون أن يتم إخبارهم بها.

الاقتباسات:

لاتسـتخدمها.. فـإذا كانـت لهـا أيـة فائـدة، فإنهـا قـد اسـتخدمت الآف المـرات عـن طريـق المتحـدثين، الـذين يقلـون في مسـتواهم عنـك بكثـير.. عنـدما يسـتخدم المتحـدث اقتباسًا، فهذا يعنى أنه لم يستطع، حتى التفكير بأى شىء مفيد لأن يقوله بنفسه.

إن الاسـتثناء الوحيـد الـذى يمكـن أن يكـون فيـه الاقتبـاس ممتعًـا أو مناسـبًا للغايـة.. مثـل الاقتبـاس الرائـع الـذى تـم اسـتخدامه في هـذا الفصـل « التواضـع شىء مضحك للغاية ».

إذا كـان لـديك شىء مـا لتقولـه، فإنـك في الغالـب سـتقوله أفضـل مـن شـخص مـا، منذ مئة عام مضت.. (يقصـد المؤلـف مـا قـد يتـوافر لـديك مقارنـة بمـا كـان متـوافرًا لديـه - المـترجم).. أو ربمـا مـثلما فعـل جـورج برناردشـو، حسـب مـاتوافر لديـه مـن معرفـة بشركتك، أكثر مما تعرف أنت!!

الاختيار الحريص:

لـذلك، مـن أيـن يمكنـك الحصـول عـلى مـادة ممتعـة؟ إن هنـاك بالفعـل إجابـات عديدة عن هذا السؤال:

1- قم بكتابتها لنفسك:

آووه بالفعل، فأنا محاسب، ياللسماء، أممم. نقطة منصفة؛ فالحديث عن الفكاهة أصبح يحتل جزءًا كبيرًا من حياتى خلال العشرين عامًا الماضية. ولكن أنا كاتب نكات، الأمر الذى قد يجرمه ويحرمه مكتب فراويد.. انس هذا.. قم بخلق ماتحتاجه من أفكار؛ فبعض الأمور، تطلب منك أن يكون لديك قلم وورقة فارغة، ولكن غالبًا لن يكون لديك الوقت الكافى للقيام بذلك، وبعيدًا عن المرجع اللازم للموضوع في بعض الأحيان، فإن ذلك قد تم ذكره من قبل.

2 - اشتر بعض كتب الفكاهية:

كل هذه الكتب تعد بلا قيمة، وأقصد هنا جميع هذه الكتب، وبكل أنواعها؛ فلقد قمت بشراء المئات منها خلال العقدين الماضيين؛ فهناك مزحة فقط، قد تكون جيدة ضمن ألف نكتة. وإذا كان لديك القليل من الصبر؛ لكى تقرأها جميعًا، فسأوضح لك مدى إعجابى غير المحدود بك، رغم أننى متأكد بأنك لن تكون ذا شخصية على الإطلاق.

3 - المواقع الإلكترونية الخاصة بالفكاهة:

لقد وجدت أكثر من خمسين موقعًا على المواقع الإلكترونية، التي تحتوى على نكات متعلقة فقط بالمحامين؛ فالأساس والطريقة العامة لهذه النكات مروعة، وهناك تشابه كبير بين كل هذه المواقع. إذا قمت بالبحث عن كلمة « مزحة » مستخدمًا أى موقع إلكترونى، فالنتيجة ستكون مبهجة ومروعة في الوقت نفسه. ستنبهر بالعدد المهول للمواقع، التي ستظهر في القائمة، ولكن ستصاب بغثيان بسبب نوعيتها المحدودة، ولكن القليل منها يستحق القراءة؛ خصوصًا تلك النكات التي تحمل في طياتها معنى معينًا. وإذا قمت باستخدام أى نكتة، وأنت محبط لموضوع معين، فسوف تجد جوهرة؛ أي بمعنى شىء رائع، ولكنها ستشبه الكوارتز آنذاك.

4 - الكُتَّاب:

حسنًا، فالكُتَّاب الأساسيون (المثابرون) من السهل إيجادهم مثل وحيد القرن.. لقد وجدت أحدهم مرة من قبل مختبئًا في مقهى محطة تليفزيون « ساميز ». لقد أُعجبت للغاية بما كتبه، ولكنه بعد ذلك أوضح لى أنه وبكل أدب لايستطيع الكتابة لى؛ لأنه كان مشغولًا للغاية بالكتابة لستيف كوجان وروى بريمنر.

إذا كان لديك ميزانية كذلك، فيمكنك التقارب بالتعاون مع منظمة الكتاب الكوميديين، عن طريق رقم (d3227b742).. قم بطلب بعض النماذج من بعض هؤلاء الكتاب، وتأكد من وجود أى إمكانية لطلب أى تقارير منهم، وإذا تم التعاون بين كليكما ستكونا ناجحين جدًّا، وقادرين على إضحاك وإسعاد عديد من المستمعين.

5 - أذناك:

عليك أن تحتفظ بأذنيك منتبهتين دائمًا، وإذا سمعت أو قرأت أى شىء مضحك، قم بتسجيله، في الحال وبشكل حرفى. لاتنس أو تترك أى شىء خلفك دون تدوينه. قم بعمل ملفك الفكاهى الخاص بك وبه أكثر النكات المفضلة عندك؛ بمعنى أنها وبمرور الوقت، ستصبح مثل أعز وأقرب أصدقاء لديك.. لاتفتخر كثيرًا؛ فعديد من الخطابات التعاونية لم يتم تقّبلها؛ بسبب محتواها مثل مجلة « رايدر دايجست ».. تذكر الآتى، إذا قمت بسرقة أحدهم فهذه سرقة، أما إذا قمت بسرقة مائة شخص، فيعد هذا مثل البحث. لايمكننى التذكر أين قمت بالبحث عن هذا.

ملحوظة أخلاقية:

إذا لم تكن لديك موهبة راسخة وأساسية للكتابة، فيجب أن تكون قادرًا على البحث عن النكات والمزحات المناسبة من مصادرها.. فأنت بحاجة إلى أن تكون لديك إتاحية لاستخدام ملف معين ذى طابع كوميدى، تم استخدامه من قبل ويمكنك أن تستخدمه أكثر من مرة فيما بعد.. أنا لاأقصد بالضرورة المواد التي تم استخدامها من قبل؛ إذ إن

عليك أن تتعود الذهاب إلى مواعيد العشاء الرسمية، كجزء من حياتك.

قم بمشاهدة الكوميديين في لاس فيجاس وبلاك بوك، مع التركيز على الشعور الحركى، كل نكتة، ستقوم بقراءتها وسماعها.

أنا لا أقترح عليك أن تقوم بالسرقة، رغم تأكدى - بالفعل أن جيمى تاريوك لن يغضب إذا قمت باستخدام مزحتين من نكاته،. إنه مجرد أن يتم إطلاق النكتة في العلن، فهذا معناه أنه تم رسميًا إعطاء إذن بقولها أمام الجميع، ومن الصعب أن يقوم المؤسس بهذه المزحة (الشخص الذى قام بخلقها) بمنع الجميع، أو أى شخص من أن يقوم بسردها مرة أخرى (أى إنها ليست لها ملكية معينة - المترجم)، ولكن- على أية حال- ستكون القصة مختلفة، إذا كنت معتوهًا- بدرجة كافية- لأن تقوم بتغيير الروتين (النمط) أو الطريقة المعروفة لهذه المزحة، أكثر من القيام بسردها بشكل كوميدى معروف لتبدأ بتاديتها بنفسك.. وإذا قررت أن تفعل ذلك، فعليك أن تحتفظ برقم المحامى في متناول اليد على التليفون.

توجد بالتأكيد مجموعة هائلة من الكوميديا، متاحة على DVD، كما يعتبر اليوتيوب أيضًا مصدرًا رائعًا لذلك.

ومع ذلك، فحتى وأنت تشهد ليلة تأليف هزلية كاملة، فإنك سوف تعلم أنه من المحتمل أن تجد اثنين أو ثلاثة من هذه الجمل التي سمعتها، والتي يمكن أن تستخدمها بشكل فعال، وغالبًا لن تكون قادرًا على تقليد نمط الاستقبال لجيمى كار.

سوف تحفزك مشاهدة الكوميديات، وخطابات ما بعد العشاء، على التفكير بطريقة صحيحة، فمن الممكن أن تستمع لبعض الجمل، التي قد تفجر لديك التفكير الإبداعى المثمر، أى " الأفكار المثيرة "... « إذا كانت الشخصية التي في القصة وكيلًا عقاريًا، فمن المحتمل أن »...

بعـض أنـواع المزحـات التـي يجـب أن تتجنبهـا: (التفرقـة العنصريـة - التمييـز عـلى أسـاس الجـنس- الكـارتون - التقليـد - الولـع).. إن الاختيـار السـئ للمـزاح قـد يحـول بطريقـة فعالـة بينـك وبـين جمهـورك الـذى يسـتمع إليـك، مـثلما تسـتمع إلى شـخص سكير.

التفرقة العنصرية، و أفلام الكارتون:

إن التفرقـة العنصريـة غـير مضـحكة، ولـن تكـون أبـدًا كـذلك، كـما أن التمييـز عـلى أسـاس مـا شيء يـزعج الفتيـات الجميلـة.. كـارتون «ديلـبرت».. يعتـبر هـذا النـوع مـن الكـارتون مسـاعدة مرئيـة مشـهورة وخطـيرة، واسـتخدام كـارتون مثـل هـذا يعتـبر خرقًـا جسـيمًا لحقـوق الملكيـة (مزيـد مـن النصـيحة القانونيـة المجانيـة). إن سـكوت آدم (منـتج كـارتون ديلـبرت)غنـى جـدًّا ويسـتطيع تحمـل نفقـات المحـامين، والـذين يعـدون أفضل منى بكثير في كل دولة.

إن عـدم احـترام النـواحى القانونيـة حتـى لمنـتج كـارتون، يعتـبر عمـلاً صـبيانيًّا، وإذا لم تكـن قـادرًا عـلى جعلهـم يضـحكون بصـوتك، الفعـلى، فأنـت بالتأكيـد لـن تـتمكن مـن جعلهـم يضـحكون عـلى قلـم التحديـد (أى لـن تجعلهـم يضـحكون بصـوت مفتعـل - المترجم).

التقليد:

مـن الصـعب جـدًّا؛ ومـما يـفسر سـبب دفـع «روى بريمينـز» مقـادير لا مـبرر لهـا مـن المـال، حقيقـة أنهـم ليسـوا مضـحكين جـدًّا إذا لم يكـن الحـوار عبقريًّـا، هـل شـاهدت (مابك بارود) مؤخرًا؟

في الحقيقـة، فـإن أى مـواد تتطلـب منـك أن تضـع صـوتًا مختلفًـا يجـب أن تتجنبهـا؛ لأن استخدام أى صوت مزيف طريقة جيدة لتبدو غبيًا بالفعل.

الولع:

لا تقـع في حـب مزحـة مـا؛ إذ إن الولـع بـلا مقابـل دائمًـا أمـر مأسـاوى؟ وسـوف أخـبرك الآن بمزحتى المفضـلة.. التـي كتبتهـا (وتـم أداؤهـا عـدة مـرات) بواسـطة ويـلى راشـتول، الـذى

يعد واحدًا من أفضل متحدثى مابعد العشاء البريطانيين في أواخر القرن 20.

«لقـد كنـت أجلـس في غرفـة الفنـدق، وشـاهدت قائمـة تقـول: خدمـة الغـرف. أى وقـت.. لـذلك قمـت بالإتصـال بهـم وقلـت أريـد البـيض المخفـوق عـلى الخبـز المحمـص من فضلك - خلال عصر النهضة ».

إن هـذه النكتـة هـى عبقريـة لامثيـل لهـا، مـع أنـه إذا حاولـت أن أتلوهـا، فلـن تكـون مضـحكة عـلى الإطـلاق، إنهـا مهـارة تصـاحبها لعنـة تجعلهـا ثريـة لمبتكرهـا فقـط. ولـن تكـون أبـدًا، إننـى مولـع جـدًّا بالنكـات، وأحـاول دائمًـا اسـتخدامها، ويومًـا مـا سـوف أعـود إلى المنطـق، وأدرك أنـه لايحبنـى.. ويمكـن أن تجـرب الأمـر بنفسـك؛ فـإذا ضـحك المستمعون عليها، فسوف أكون غاضبًا جدًّا بالتأكيد.

المزج الدقيق (الحذر):

إن اتجاهـك العـام يجـب أن يكـون مرتبطًـا بكونـك شخصًـا جـادًّا، مثـل المقـدم المطبـق لتقنيـة « عقلـة الأصـبع المجـردة»، والـذى مـن المفـترض أن لديـه حسًّـا فكاهيًّـا؛ فأنت بالتأكيد لاتريد أن تكون « كوميديان » يؤدى دوره من خلال تقديم جاد.

إن المـزج الـدقيق الحـذر يتضـمن النظـر بحـرص، إلى السـطر الأسـاسى ورؤيـة إذا، ماكـان هنـاك فـرص حقيقـة أم لا، إن القصـد الحقيقـى لـيس أن الضـحكة إجباريـة؛ فـإذا أجـبرت المسـتمعين بـأن يقومـوا بافتعـال الضـحك في غـير موضـعه، فكأنـك مثـل شـخص تـم قـرع رأسـه بجـرس مشـقوق؛ إذ سـوف يـتم تـذكرك فقـط لمـدى شـدتك، ولـيس لطريقـة التفكـير الـذهنى السـليم لـديك. إن أفضـل طريقـة لشرح عمليـة المـزج الـدقيق تلـك، هـى عـن طريـق البحـث عـن بعـض الـنماذج والأمثلـة ذات المحتـوى المختلـف والمتنوع.

كـان هنـاك عميـل مـن الرعـاة المـاليين، وكـان يعمـل كمـدير لشركـة، وكـان يقـوم بتقـديم عـرض لمـؤتمر صـناعى عـن وجهـات النظـر الاقتصـادية المتعلقــة بالمنطقــة الجغرافيــة الخاصــة بــه. نجــد أنــه بعــد أن قــام بالانتهاء من شرح جـزء معـين مـن نظريتـه التـي لا تتفـق مـع التيـار العـام

لبقية الحاضرين، قام بإلقاء هذا التعليق:

«لطالما احترمت رجال الاقتصاد وبعد كل ذلك قاموا بالتنبؤ بتسعة من أصل أخر ثلاث فترات الركود الاقتصادى».

بالطبع، هذه المزحة، رغم أنها مليئة بشىء مثل الأتربة، لكنها فرصة مثالية أتاحت لهذا العميل أن يجلوا ما عليها من غباره، ويفجر هذا الاقتباس خلال الاجتماع ويضعه حيز التنفيذ، فهذه المزحة بالفعل نالت إعجابهم، حتى أنهم لم يستطيعوا بأن يخفوا إعجابهم بذلك، معبرين عنه بضحكة مبهجة، وقد تبنوا آراءه كلها..

في المثال التالى.. كان هناك مدير تنفيذى لشركة بارزة ومعروفة، يقوم بإلقاء خطبة ليخلِّد ذكرى تقاعد زميل له.. كان المتحدث ذا خبرة عالية، وبحنكة شديدة، قام باستغلال وجود كل من زوجتيه: الحالية والسابقة (اللتين ظلتا على علاقة طيبة ببعضهما)، قائلًا:

«حسنًا، إننا جميعًا نعلم بأن وراء كل رجل ناجح امراة مدهشة وفي حالة فرانك، فإن هناك امرأتين مدهشين وليست واحدة!. ».

لقد نال هذا الاقتباس والاعجاب والضحك الشديد بكل ماتحمله الكلمة من معنى خاص بالثلاثة أفراد الذين شملتهم هذه المزحة.

وأخيرًا.. فإننا نذكرلك موقفًا خاصًا بعضو مجلس برلمان، والذى قام - وبكل ذكاء- باستغلال حقيقة أنه كان- حتى آخر لحظة- بديلًا لمتحدث أكثر كفاءة منه، ضمن غداء عمل.

«يمكنك دائمًا التحدث عن تصنيفك الرفيع المستوى بأنك متحدث لبق، ويظل ذلك مرتبطًا بالمدة التي تأخذها بكم المدة قبل الحدث، وقبل أن تلقى كلمتك ».

إن رجال الدولة العالميين النابغين، في ظهورهم، أصحاب المكانة الرفيعة: جور

باتشوق، كيسينجر، غالبًا مايتم التوصل إليهم والتقرب منهم في مدة لاتقل عن شهر مسبق عن الحدث!... ربما يحتاج الوزراء البريطانيون السابقون ستة أشهر للمراقبة.

وربما تكون قادرًا على أن تحجز لحفل تليفزيوني لشخصية قومية مرموقة بإخطار مسبق لمدة أربعة أسابيع. وعلى الجانب الآخر، تستطيع في الغالب الحصول على رقم محلي، إذا كانت لديك القدرة على أن تخطرهم بالحدث الذي تنوي الحجز له، قبل ذلك بيومين على الأقل قبل الحدث.. ولذلك... فإنه من فرط السرور.. أن أتلقى مكالمة تليفونية من السيد رئيس مجلس الإدارة في الساعة السادسة والنصف من صباح هذا اليوم..

لاحظ الكلمات التالية: أسابيع وأيام. إذ كان الكلمات التي استخدمتها لتأكيد دقة الاستلام والأداء المحددتين.. إن التأثير الإجمالي كان في أن المتحدث كان ينظر إليه باعتباره يمارس رياضة جيدة - قوامها الدعابة - في أن عرضه لم يتسم بالجدية الصارمة.. وهو أمر غير طبيعي أو متوقع بالنسبة لرجل سياسي.

الإيفاء (الأداء) الملتزم الصارم

يجب أن يتم أداء الدعابة (المزحة) وفقًا للمواصفات التالية:

- محكمة.
- تملؤها الثقة.
- بسرعة بصورة لافتة.
- مدرب عليها بشكل جيد.
- إحكام الدعابة ودقتها

هناك الآف الطرق لصياغة الدعابة بشكل خاطئ، ولكن في الغالب هناك طريقة واحدة أو طريقتان لصياغتها بصورة صحيحة.

قم بإحصاء الكلمات المحكمة (الدقيقة).. تعلمها والتزام بها.. إن الدعابة هي مخلوق رشيق: وإذا حصلت فيها على كلمة واحدة خاطئة أو غير دقيقة، فإن الدعابة بأسرها تلقى

حتفها؛ لأن المزحات (مهما كان طولها) يجب تأسيسها بمنتهى الإحكام الرياضي مثلما تفعل في لعبة "بيت الكروت ".. إن استخدام كلمة واحدة غير دقيقة أشبه بزحزحة كارت فجأة (فينهدم البيت الذي تبنيه من بقية الكروت على الفور - المترجم) قبل أن تنتهي من إتمام الإنجاز وتسليمه لمن يتابعونك.. ومن ثم، عليك أن تعامل كل جزئية من دعابتك كما لو كانت نصًّا مقدسًا: استخدمها بإحكام ودقة، فتقودك إلى المملكة المقدسة الخالدة للضحك.

تملؤها الثقة

يمكن ألا تكون لديك أية شكوك.. ويمكنك فقط استخدام معيار، يجعلك متأكدًا من أنها "مضحكة بصورة فاعلة".. لدى الجمهور - منذ آلاف السنين - حساسية إدراك أن الدعابة تفتقد روح المرح أو القدرة على الإضحاك.. ماذا كانت في الدعابة غلطة تافهة تجعلك غير متأكد من المعيار الذي وضعته، فسوف ينتهي بك الأمر إلى تحطيم حالة الصمت لدى جمهورك بعائد غير مرغوب فيه، وأقصى ما يمكنك الحصول عليه وقتها ابتسامات باهتة، كأن أصحابها يعتذرون لك عن إخفاقك في إضحاكهم.. وستكون قادرًا وقتها على سماع طنين حشرة بجوارك تخبرك بحجم فشلك في الدعابة التي قمت بها..

أنت تعلم أنني أفكر في الاقتباسات.. وعلى أية حال، فقد قال هنري فورد ذات مرة:

" إذا اعتقدت أنك تستطيع أو إذا اعتقدت أنك لا تستطيع، فأنت غالبًا ما تكون على صواب في ذلك".

إنني آمل أنه كان - في الغالب - يتحدث عن إلقاء النكات في ذلك الوقت.. إن الاتفاق العام على ذلك أمر ضروري: دون ثقة فليس هناك عائد مقبول.

بسرعة بصورة لافتة

إنني لا أعني بالضرورة السرعة الفائقة.. ولا يصلح هذا طوال وقت العرض على

أيـة حـال، ولكـن هنـاك أوقاتًـا يكـون فيهـا الـتردد أو الإرجـاء أو الـبطء ذا نتيجـة عكسـية على الموقف، ومعدل سيرك في التقديم.

ليست هناك مساحة لهذا النوع من الأداء أو التردد:

"هـذا المحاسـب يـدلف إلى مشرب (بـار).. كـلا، لقـد كـان مسـتثمرًا بنكيًّـا.. ولم يكـن المشرب (بار) بالمعنى الصريح، بل كان مطعمًا عاديًا، على أية حال..."

إننـي لا أقـترح هنـا أنـه ينبغـي عليـك أن تسرع مـن معـدل أدائـك؛ نتيجـة لاتخـاذ السرعـة معيـارًا لأداء الدعابـة.. إذ بمجـرد أن يـتم هـذا التسريـع في الأداء بنسـبة 5% في المحادثـة العاديـة (مثـل زيـادة سرعـة إلقـاء الدعابـة عـن سرعـة أدائـك تقلـل مـن قيمـة مـادة الدعابـة التـي تلقيهـا، كـمادة عـرض). إن السرعـة الضروريـة هـي عمليـة صـعبة للغايـة في وصـف مضـمونها في كلـمات، ولكنـه رغـم ذلـك يسـهل إدراكهـا والتعـرف عليهـا، حالما تستمع إليها.. أو عندما تحقق الإنجاز المطلوب منها، عندما تؤديها بإتقان.

إن الطريقـة الوحيـدة للحصـول عـلى موهبـة أو ملكـة الإيقـاع المناسـب لسرعـة إلقـاء الدعابـة عنـدما تحتاجهـا بالفعـل، يكشـف عنهـا في السـطور التاليـة تحـت العنـوان القادم.

تدريب عملي:

العـرض الفكـاهى باسـتخدام الرياضـة أفضـل، مـن أى نـوع عـرض آخـر.. لتقـديم هـذا العـرض، يجـب أن تتمـرن جيـدًا عـلى ذلـك، وبشـكل خـاص، قبـل أن تطلـق العنـان لنفسك ومهارتك، وتقوم بما يبهر الجمهور وينال عكس توقعهم.

لقـد أخبرتـك مـن قبـل أن هنـاك عـدة طـرق، ولكنهـا محـدودة لإلقـاء المزحـة، وهنـاك أيضًـا طـرق أقـل لتوصـيلها؛ مـما يجعلهـا مضـحكة، ومـن، ثـم تتمـرن عـلى الدقـة والثقـة وفـن التوصـيل، مـن خـلال اسـتخدام مسـجل صـوت، وتجربـة كلـمات مختلفـة، تعطـى حـس الفكاهـة في كـل مـرة (مـثلما فعـل عضـو البرلمـان في السـطور السـابقة- المترجم).

وفي الختام، سوف تصعد على « خشبة المسرح » أو المنصة؛ حيث تكون قادرًا على إلقاء النكات/ المزحات بطلاقة.. وفي هذا الوقت، لن يكون الموضوع تسلية، بل سيكون قتالًا، إننى على أهبة الاستعداد له.

الفصل الثالث عشر

تكيف مع عرض " ما بعد العشاء "

إذا طلب إليك أحدهم أن تلقي خطاب ما بعد العشاء فلا تتردد.. أرفض، إن فرصة وقوع كارثة في خطاب ما بعد العشاء أكبر من فرصة أي وسيلة تواصل أخرى، إن رياضي الأولمبياد، والممثلين الفائزين بجائزة الأوسكار، والكوميديين الكبار ووزراء الحكومة، كلهم مؤهلون للإخفاق البالغ في خطاب ما بعد العشاء. فإذا لم تكن مستعدًا له، فما يجب عليك إلا التراجع عنه، فذاك سياق يمكن أن يكون انتباه الجمهور فيه ضيق وبقسوة.

لقد ألقيت ما يربو على 2000 خطاب ما بعد العشاء، لذا ترى لدي إلمامًا شاملاً للغاية بهذه الساحة، ولتعلم أن صعوبات خطاب ما بعد العشاء حادة للغاية للدرجة التي دفعتني أن أقرر تخصيص فصل كامل لها، بدلًا من مجرد إدراج تبويب داخل أحد فصول المواقف التي تمثل تحديًا قبل إنهاء الكتاب.

إنه عمل مضنٍ وشاق، وهذا بسبب مشكلتين متفردتين ترتبطان بمواقف ما بعد العشاء، أما المشكلة الأولى فتكمن في التقييم السليم لموضع الوصول؛ أي النتيجة الواقعية المرجوة التي تسعى لبلوغها.. عندما يؤدي الممثل الهزلي المحترف خطاب ما بعد العشاء، تكون لديه نتيجة مستهدفة واحدة واضحة للغاية، إنه يريد تقريبًا أن يضحك الجمهور

ضحك لا ينقطع طوال فترة الخطاب، عندما يفكر في موضع الوصول سيقول:« بنهاية خطابي أريد للجمهور أن يشعر بالسعادة لأنه ضحك لخمس وأربعين دقيقة ».

وهذا هو أوضح موضع وصول محتمل لخطاب ما بعد العشاء، ولا تشوبه أية شواغل نفعية أو تجارية، ولكن إذا كنت رئيسًا تنفيذيًّا، أو رئيسًا لجمعية أو أحد أصحاب المقام الرفيع (ربما رياضيًّا أو سياسيًّا)، فإن مهمتك تكون حتمًا أكثر تعقيدًا؛ إذ مجرد أن تجعل الجمهور يشعر بشعور طيب من الضحك ليس بالأمر الجيد في حد ذاته.

أم هو بالفعل كذلك؟ أرأيت؟ المشكلة الثانية هي مشكلة التوقيت والجو العام. في الساعة العاشرة مساءً، وبعد تناول وجبة مكونة من أربعة أطباق تتضمن نصف زجاجة من الشراب، لن تجد من يرغب في تلقي محتوى جدي. إذا كانوا يريدون رسالة، فسيصغون إلى بريدهم الصوتي.. إليك بيان آخر لإضافته إلى مجموعة الأشياء التي لن تسمعها من أحد جمهور المشاهدين. هاك نسخة ما بعد العشاء:

« اعتقد أن الرئيس التنفيذي كان مضحكاً للغاية في رأيي، ربما كان هذا الخطاب ممتعًا للغاية، لكني أردت معرفة المزيد عن رؤيته الاستراتيجية، في هذا الوقت من الليل، أريد أن أسمع التفاصيل».

بعد العشاء هو أسوأ وقت ممكن لنقل أي معلومات مهمة، وأن تتوقع من جمهور ما بعد العشاء استيعاب أي شيء جاد ومهم هو أمر غير واقعي وبوضوح فظ، لم أر قط مأدبة عشاء عززها خطاب جدي، لكني رأيت العديد من حفلات العشاء دمرها خطاب.

ولكن ماذا لو لم تكن لديك مشكلة « يجب أن ألقي خطابًا جادًّا؟ ماذا لو كنت تحتاج لإلقاء خطاب أريد له أن يكون مضحكا وحسب؟

حسنا، إليك المزيد من الأخبار السيئة. كتابة وإلقاء خطاب ما بعد العشاء الذي يركز فقط على استخراج الضحكات أمر أكثر صعوبة.. في أنواع أخرى من تقديم العروض، يكون الغرض من أي نوع من الدعابة هو توجيه الخطاب المركز؛ حتى يصل الجمهور إلى

موضع الوصول.. إذاً، فالضحك يجب أن يكون معتدلًا في شدته، ولكن عندما تحاول فقط تحفيز الضحك، يجب أن تكون الضحكات قوية جدًّا بالفعل.

ربما سبق لك أن اضطررت لأن تجلس خلال بعض خطابات ما بعد العشاء السيئة. واسمح لي أن أخمن، إذا كنت تقرأ هذا الفصل، فستكون خائفًا من احتمال الاضطرار إلى إلقاء خطاب بنفسك، حتى لو كنت من مقدمي العروض ذوي الخبرة.

إنني سعيد برعبك، فهذا يعني أن هناك أملاً بالنسبة لك، ويجب عليك استخدام الرعب لإجبارك على التحضير.. هل بالفعل يتوجب عليك إلقاء الخطاب؟

ستحصل دائمًا - تقريبًا - على إخطار قبل عدة أسابيع بأنه عليك إلقاء خطاب ما بعد العشاء، ومع ذلك، قد يتسلل إليك شخص ما أثناء عشاء ويهمس بشكل غير متوقع في أذنك طالبًا منك إلقاء خطاب. أكرر بلا خجل النصيحة التي قدمتها في بداية هذا الفصل:

أُرفض..

أفضل خطابات ما بعد العشاء كانت جميعها مكتوبة قبل وقت طويل من إلقائها، ومعظم السيئة منها كانت مكتوبة في وقت قصير أو لم تكتب على الإطلاق « أفضل مجرد تدوين بعض الملاحظات على الجزء الخلفي من قائمة الطعام وانتظر إلى أن يلهمني الشراب ». لا تدع علامات الكسل العفوي تثير أعصابك، إن وخز الإحراج الذي تشعر به جراء رفض مهذب ولكن حازم، لا يمثل شيئًا مقارنة بالمعاناة التي يمكن أن تسببها بكارثتك لما بعد العشاء، وأعني معاناة جميع الحاضرين، ليس فقط أنت.

هل أخفتك بما يكفي؟ لا أعتقد.. لنتأمل الآن طبيعة الرعب المحتمل.

لنفترض أنك مدير / رئيس وحدة / شخصية معروفة في المجال، وهأنت تحضر مؤتمر اليوم الواحد للإدارة العليا لشركتك، من الساعة 10 صباحًا إلى الساعة 5 مساءً، وبعيدًا عن استراحة الغداء، وجلسة أسئلة وأجوبة رمزية في النهاية، والنكتتين اللذيذتين

مـن مـدير المبيعـات (والـذي هـو شخصـية فريـدة)، فقـد كـان اليـوم هجومـا بـلا هـوادة مـن فصيلة نينجـا الباوربوينـت.. ثمـة وقـت حـر مجـدول بـين الساعة 5 مسـاءً والسـاعة 7 مســاءً، وتعنـــي كلمـــة «حـــر» أنـــه «دون مقابـــل».. في الســـاعة 7 مســـاءً، هنـــاك حفـــل استقبال يقدم المشروبات والعشاء في الساعة 8 مساءً، إذا كنت محظوظًا.

في معظـم قاعـات المـؤتمرات، مـن المـرجح بشـدة ألا يحصـل أحـد عـلى أي طعـام قبـل السـاعة 8:15 مسـاءً. ومـن غـير المحتمـل أن يبـدأ أي إلقـاء للخطابـات قبـل السـاعة 9:45 مسـاءً. والأكـثر ترجيحًـا 10:15 مسـاء. أمـا 10:30 مسـاء فهـو احـتمال واضـح بشـكل مرعب.

لقـد طلـب منـك التحـدث بعـد العشـاء. فأنـت أيضـا « لـك اعتبـارك ». أو أنـك أنـت الرئيس التنفيذي (هذان المفهومان لا يعتمدان على بعضهما).

بعض الأسئلة لطرحها:

السؤال: لماذا يجب أن يكون هناك خطاب أصلاً في هذا الوقت من الليل؟

الإجابـة المحتملـة: الـرئيس التنفيـذي دائمًـا مـا يفعـل.. أو.. إننـا دائمًـا مـا نحظـى بشخص من أهل الصناعة ليتحدث.

السؤال: هل الخطابات دائما ما يتم استقبالها استقبالاً جيدًا؟

الإجابة المحتملة: آآآآآ... حسنا... آآآآآ في بعض الأحيان.

فقـط لأن شخصًـا مـا "دائمًـا" يلقـي خطابًـا في هـذا التوقيـت، لـيس سـببًا وجيهًـا في حد ذاته. لذا هاك الأسئلة الأساسية:

ما الذي يتعين أن يتحقق من خطاب ما بعد العشاء؟

ما الذي سيحققه فعليًا؟

هذان سؤالان يحتاجان إلى أن تكون إجابتهما هي نفسها.

إذا كانـت هنـاك عـروض طـوال اليـوم، فمـن المؤكـد أن جميـع المعلومـات التـي قـد تكـون مفيـدة قـد أعلنـت بالفعـل. في الواقـع، مـن المحتمـل أن يكـون الجمهـور قـد حصـل عـلى

معلومـات أكـثر بكثـير مـما يمكـن اسـتيعابه. حتـى الإسـفنج يـرفض المـاء بمجـرد تشـبعه بالكامل.

قـد يسـتمتعون بفرصـة التحـدث مـع الـزملاء حـول الشراب والـدجاج ومنتجـع ومركـز مـؤتمرات ولكـنهم أوقفـوا وضـع الاسـتماع منـذ السـاعة 5 مسـاء، وأي محاولـة لخطـاب جـاد ستصـطدم بجـدار مـن اللامبـالاة أو الملـل أو ربمـا حتـى الغضـب؛ إذ لـن يقوم أحد بتغيير رأيه حول خطتك للتسويق الإلكتروني في الساعة 10:30 مساءً.

المنهجيـة - إذا كنـت حقًّـا مضـطرًا: عـلى الـرغم مـن قـراءة مـا قلتـه، ربمـا تكـون قـد توصلت إلى الاستنتاج التالي:

« لكـن، اسـتمع إلي، أتفـق مـع مـا تقـول، ولكننـي مضـطر لإلقـاء خطـاب، كـما أن هــذا سيء. الحــاضرون ينتظــرون خطــابي. ولا أســتطيع أن أسرد سلســلة مــن النكــات وفقــط، فأنـا لسـت كوميـديان في عـرض كوميـدي، أنـا الـرئيس التنفيـذي للشركـة، لـيس بإمكاني إلقاء النكات، هذا عمل المستشارين ».

آه.. حسـنا، حـان موعـد تقـديم المشـورة. أوافـق عـلى ذلـك، عـلى الـرغم مـن النظـرة الصـارمة التـي سـبق أن أعربـت عنهـا، يتعـين عـلى كبـار التنفيـذيين في بعـض الأحيـان أن يلقـوا خطـاب مـا بعـد العشـاء، سـواء رغـب الحـاضرون فيـه أم لا، في بعـض الأحيـان مـن المستحيل الوقوف أمام القصور الذاتي للشركات.

أعترف على مضض بأن هناك تنازلات محتملة.. إليك.. بعضها

يجـب أن يكـون الخطـاب في الأسـاس مسـليًا، ولكـن باسـتخدام خطـاب مركـز شـديد الترابط، يمكن أن تتشكل الأشياء الهامة أقل من 20% من المحتوى:

لنقسم العناصر الأساسية للبيان السابق.

مسلٍ - أعني مضحك. أنت بالفعل بحاجة للنكات، الكثير من النكات.

خطـاب مركـز شـديد الـترابط - وأعنـي بهـا أن يكـون بسـيطًا للدرجـة التـي تناسـب إنسـان

العصر الحجري. كلما تأخر الوقت كان الخطاب الأقل تعقيدًا هو الأكثر ملاءمة.

أقل من 20٪ من المحتوى - نعم، أعني 60 ثانية فقط من خطاب مدته خمس دقائق. هذا هو الحد الأقصى المطلق.

« لكنني سمعت الكثير من خطابات ما بعد العشاء التي لا تلتزم بتلك التوجيهات، وعادةً ما يكون نسبة المحتوى الجدي بها أكثر من ذلك ».

ثق أنك استمعت لهذه الخطابات، ولكن هل استمتعت بها؟

حقا؟

إذا كان بإمكانك الحصول على ضحكات صافية لمدة أربع دقائق وتركها مع خطاب مركز، يمكنهم أن يتذكروه في اليوم التالي، فسوف يعاملونك وكأنك ملك مملكة الأرض.. حسنًا، يجدر بك أن تتلقى هذه المعاملة. ٠

في الفصل الثالث، قلت إن أي فكاهة يجب أن تكون مرتبطة بالخطاب المصغر، وأنه يجب عليك استخدام الفكاهة التي تساعد على تأكيد على الخطاب المركز فقط.

حسنا، لديك بعض الأخبار الجيدة لك.. عندما يتعلق الأمر بخطاب ما بعد العشاء، انس أمر الفصل 3، فلا يجب أن يكون للفكاهة أي علاقة بالخطاب المركز، وإنما يجب أن يكون الغرض من فكاهاتك مجرد الحصول على الضحك، ويجب أن تكون قوية كفاية بما يضمن لها استقلاليتها عن الخطاب المركز.. والآن سوف أعالج نوع المادة المستخدمة وهيكل الخطاب.

كتابة ذاك الشيء البغيض:

بطبيعة الحال، ما زلت أوصي باستخدام أسلوب قناة الإعداد الأنبوبي الشكل... ولكن ليس فيما يتعلق بموقف ما بعد العشاء، وهذا يعني أنه يجب ألا تضيع الكثير من الطاقة الفكرية والعاطفية على الخطاب المركز ودعم العناصر الأساسية، ويجب أن تكون المادة الجدية الخاصة بك سطحية بذكاء، وليست عميقة للغاية.

الهيكل:

يمكن أن يكون هيكل خطاب ما بعد العشاء أكثر مرونة من العرض التقديمي الجاد أثناء النهار، فلا تتوافر نفس متطلبات أن يتذكر الجمهور عناصرك الرئيسية في اليوم التالي، ولست مضطرًّا لأن تفكر من منطلق السعي للاحتفاظ بالمعلومات، وإنما عليك أن تفكر من منطلق مضاعفة كمية الضحك الممكنة.. وللقيام بذلك، عليك استخدام معظم المواد الأقوى لديك مع بداية حديثك.

استطيع أن أستشعر مقاومتك لهذا المفهوم، فبالرغم من كل شيء، ألا ينبغي أن تبني على أفضل ما لديك؟ ببطء تجتذب الجمهور إلى جانبك، ثم تحفزهم ثم تفاجئهم بالذهب الخالص؟

سأكون أمينا معك، الإجابة لا.

يتناقص معدل الانتباه والتذكير نقصا مطردا بمرور كل دقيقة بعد الساعة 09:30 مساء، والتي يبدأ عندها الخطاب، ولا أملك أي ذرة من الأدلة الرياضية لدعم هذه العلاقة الرياضية، ولكنني أملك 20 عامًا من الخبرة التي كانت في بعض الأحيان مريرة. وقد شمل ذلك في بعض الأحيان تذكير المنظم أنه سيكون من الجميل أن تنتهي من الخطابات قبل إعداد القاعة لتناول الإفطار.. من النادر المستحسن أن تبدأ كلمتك في يوم وتنتهي في اليوم التالي.

لتكن بدايتك سريعة:

عليك أن تكون مضحكًا على الفور. إذا لم تجعلهم يضحكون من البداية، فلن يضحكوا أبدًا.

هذا هو الهيكل الذي يجب أن يبدو به خطابك، من حيث قوة المادة الخاصة بك:

البداية	المنتصف	النهاية
قوي	قوي جدًّا	ضعيف
قوي		قوي
قوي		قوي جدًّا

يجب أن تنزلق الأجزاء التي تعرف أنها الأضعف إلى ما بعد 50٪ و80٪ من الخطاب، هذا هو أيضًا أفضل موضع لأي خطاب مركز، إذا كنت قد منحتهم مجاملة الترفيه عنهم لبضع دقائق، فمن المرجح أن يمنحوك مجاملة الاستماع إلى خطابك المركز، ولكن كن سريعًا - وعد إلى الترفيه في أسرع وقت ممكن.

استخدم أندرو كورليت، رئيس جمعية "جزيرة رجل القانون"، هذا النوع من البنية الهيكلية بطريقة رائعة في عشاء الجمعية في نوفمبر 2004، وقد وضعت غالبية خطابه أدناه، لقد أدخلت تعليقات لإظهار كيف أنه استند إلى منهجية "عقلة الإصبع المجردة".

عندما بدأنا في كتابة الخطاب، أخبرني أن النتيجة الساحقة التي أرادها هي أن يسمع الجمهور باختصار عن رؤيته لمستقبل الجزيرة، وأن يحظوا بقليل من الضحك في نفس الوقت، وقد كان هذا هدفًا واقعيًّا تمامًا، لذلك تم تبنيه على الفور باعتباره موضع الوصول المستهدف. بدلاً من الاعتماد على القصص، كانت أسلحته الرئيسة أن يستخدم فقرات من سطر واحد أو سطرين، تم تكييفها بذكاء لتشمل الشخصيات التي كانت معروفة جيدًا للجمهور.

«فخامة الرئيس، معالي رئيس الوزراء والسادة الوزراء، الضيوف الكرام وأعضاء جمعية القانون... ».

افتتاحية مجاملات ضرورية لعشاء في قمة الرسميات.

في الشهر الماضي أطلقت هيئة الشؤون الدستورية في المملكة المتحدة حملة لتنويع المزيج العرقي والثقافي والجنسي في مهنة المحاماة.

يسـعدني أن أقـول بـأن جمعيـة "جزيـرة رجـل القـانون" ملتزمـة تمامًـا بهـذه المبادرة.

باختيـاركم لي خلفًـا للسـيد س.س، اسـتبدلتم رجـلًا متوسـط العمـر أبـيض مـن البرلمان، بـ رامزي، الذي يحب السيارات السريعة والهوكي.

أعتقد أن المجتمع قد قطع شوطاً طويلاً.

نكت شخصية للغاية وابتكار ذاتي، وناجح كخطوة أولى.

لكننـي أود أن أضـع شـائعة لا أسـاس لهـا مـن الصـحة... الشـائعة التـي لم تظهـر في المحكمة أبداً.

في الواقع، لدي سجل مائة في المائة... لقد فزت بالفعل بكلتا قضيتي

استهتار ذاتي لطيف يحافظ على الضحك.

شـخص مـا لم يكـن لديـه مشـكلة في العثـور عـلى طريقـه إلى أي محكمـة، هـو ص.ص. فضـلا عـن كونـه محاميًـا مـن الدرجـة الأولى، فهـو أيضًـا لاعـب كريكيـت مـن الدرجة الأولى.

هنـاك نقـاش حـي حـول مـن هـو أفضـل لاعـب كريكيـت في التـاريخ: هـل هـو هادلي، أم بوتام، أم إمران؟

بـرغم عـدم وجـود شـك في أن (ص) كـان أفضـل قـانوني في جمعيـة "جزيـرة رجـل القـانون" عـلى مـدار السـنوات الثلاثـين الماضـية.. يسـعدني أن أقـول إن أسـلوبه في الدعوى وطراز ملابسه لم يتغير منذ عام 1974.

اسـتخدام سـاحر للمجاملـة والإهانـة اللطيفـة التـي توضـح كـل مـا هـو أفضـل حـول الفرد المستهدف.

« نصير آخر من "مجموعة مانكس" أنوي أن أشيد به الليلة، إنه ع.ع.

لطالمـا كانـت عبـارات (ع) في قاعـات المحكمـة محـط أنظـار الجميـع لتفاصـيلها، ودقتهـا... ومقـدارها. وبصـفتي محاميًـا، أقـول بـأن (ع) لم يفقـد أبـدًا رغبتـه في الفـوز. وأذكركم أنه سبب للعديد من القضاة فقدان رغبتهم في الحياة ».

بيتر شخصية استثنائية لدرجة أنه كان يستحق نكتتين لاذعتين أخريين.. لقد أعجب بكلتيهما. ب.ب أيضًا يعد قيمة ثمينة في المحاماة... أو هكذا يدعي أمامي، ويحسب له أنه لم يسبق له أن استغل روحه النحيلة ومظهره الجميل.. ولكن هذا لم يردعه.

لا شيء من النكات الشخصية اللاذعة كانت جاهزة أو سابقة الإعداد، لقد صنعت جميعها بعناية بالمبالغة في الجوانب المعروفة للشخصيات المستهدفة.. تابع أندرو بمزيد من النكات الشخصية التي لها القوة نفسها، قبل الانتقال إلى قسم أكثر جدية.

حان الوقت لخطابه المركز:

« نحن محظوظون للغاية لوجود حكومة تقدم الكثير لمساعدة الشركات وشعب الجزيرة... على الرغم من أنني أشعر بالقلق إزاء المد المتزايد للائحة التنظيمية ».

والآن نكتة لتعزيز الخطاب المركز:

هناك تعبير استخدم في الحرب العالمية الأولى « لا تتقدم كثيراً أمام كتيبتك وإلا ستتلقى طلقة في المؤخرة ».

وأخشى أحيانًا أننا نتقدم كثيرًا وبسرعة كبيرة ».

العنصر الرئيسي 1:

في مجال الضرائب، أعتقد أننا حققنا التوازن الصحيح.

وأتقدم بالتحية للسيد (أ.أ) على الرؤية الحقيقية التي أظهرها خلال العقد الماضي.

لقد أحسن التعامل مع الخدعة شبه المستحيلة المتمثلة في الثقة به واحترامه بشكل لا يصدق من قبل المجتمع المحلي والدولي على حد سواء.

العنصر الرئيسي 2:

ومع ذلك، ففي بعض مجالات التنظيم، فإننا نقطع شوطًا طويلاً متقدمين على ولاياتنا المنافسة؛ مما تسبب في كمية كبيرة من التشريعات الثانوية.

في عام 2003 وحده، مرر برلماننا تسعمائة من التشريعات الثانوية.

في عام 2004، سيكون هناك أكثر من ألف.

كجزيرة صغيرة، يجب أن نجد طرقًا أبسط لحماية شعبنا، مع الامتثال إلى التزاماتنا الدولية.

من المسلم به أن مختلف البلدان لديها طرق مختلفة في التنفيذ.

عندما أرسلت وكالة ناسا رواد الفضاء لأول مرة إلى الفضاء، سرعان ما اكتشفت أن الأقلام ذات البلية الدوارة لن تعمل في جاذبية تساوي صفرًا.

لذا أمضوا السنوات العشر التي تليها وأنفقوا 753 مليون دولار لتطوير قلم الحبر الجاف، الذي يمكنه أن يكتب على أي سطح تقريبًا وتحت أي ظرف من الظروف، بما في ذلك الفراغ الكلي...

في درجات حرارة تتراوح بين الصفر المطلق... وأكثر من 150 درجة فهرنهايت.

بينما على الناحية الأخرى نجد أن الروس... استخدموا القلم الرصاص ».

نكتة قديمة سابقة الإعداد محظورة قليلاً، لكنها تنجح في توضيح النواة الأساسية للعنصر الرئيسي.

«يجب على جمعية (جزيرة رجل القانون) العثور على ما يعادل قلمها الرصاص التنظيمي! إذا لم نفعل، فسيصبح القانون معقدا أكثر وأكثر... وفهمه أقل وأقل.

وسوف يصبح اقتصادنا أقل قدرة على المنافسة.

رغم أنني أقول كل ذلك، إلا أنني متفائل بشكل كبير بشأن مستقبل الجزيرة.

وتحديدًا لأننا مزدهرون للغاية، للحد الذي ينبغي معه أن نحرس بعناية حرياتنا الاقتصادية والشخصية التي حصلنا عليها بشق الأنفس.

العنصر الرئيسي 3:

« وبينما ازدهرت الجزيرة خلال السنوات ال 20 الماضية، وكذلك المجتمع.

وبلغ العدد الآن 180 عضوًا عبر 32 شركة، يعمل فيها حوالي 550 شخصًا.

فـإنني أؤمـن إيمانًـا قويًّـا بـأن نقابـة المحـامين والقضـاة الأقويـاء والمسـتقلين هـما حجرا الزاوية لجمعية (جزيرة رجل القانون).

خلال فترتي في المنصب، كان لدي الكثير من الرؤى.

في الحقيقـة عـلى مـدار العـامين الماضـيين، رأيـت أضـواء عـلى الطريـق إلى دمشـق، أكثر مما رأيت من سائقي شاحنات لمسافات طويلة لبنانيين.

أحـد أهـم الأشـياء التـي تعلمتهـا هـو الـدور الحيـوي الـذي يؤديـه ممارسـو المساعدة القانونية في مجتمعنا والمجتمع ككل.

وأود الآن أن أشيد بعمل شخصين هما في صميم عمل الجمعية.

أولاً: شـكر خـاص للسـيدة ب التـي نظمـت هـذه الأمسـية بـدقتها المعهـودة وروح الدعابة.

ثانيا: يجب أن أهنئ أيضًا(ج) التي تبدأ أجازة الحمل قريبًا.

بعـد التعامـل بنجـاح مـع 180 محاميًـا، أنـا متأكـد مـن أن رعايـة طفـل واحـد فقـط لن تكون مشكلة".

أندرو يجعل حتى المجاملات مضحكة.

«المتحـدث الثـاني عـلى قائمـة أمسـيتنا هـو جـون دالتـون.. » جـون متحـدث دولي معـروف، والـذي لا يرغـب بالتأكيـد في إخفـاء هويتـه! إنـه أمـريكي، لكـن يجـب أن نحـاول ألا نلومه على ذلك ».

عـودة إلى بعـض النكـات الشخصـية القويـة حقًـا لاستحضـار الضـحكات الكبـيرة، قبـل

بلوغ خط النهاية، والتي يجب أن تكون حول بطل البلدة في هذه الحالة.

« سواء كانوا من لندن أو لوس أنجلوس أو لاكسي... السيدات والسادة، البطل هو... ضيوفنا».

وما إن جلس، حتى عرف الجمهور أنه كان رجلاً مسليا مما أثار دهشتهم، إلى جانب أنه رئيس مجتمعي من رجال الدولة.

كانت العوامل الرئيسة في نجاحه الكلي هي:

- التزامه بمنهجية قناة الإعداد الأنبوبية الشكل، عند إعداده الخطاب المركز والعناصر الأساسية.
- الاستخدام الدقيق لمعرفة الجمهور عند ابتكار النكات الشخصية.
- التدريب الصارم لأوقات طويلة قبل وأثناء يوم الحدث.

قد لاتملك التصميم الكامل الذي أظهره أندرو... ولكنه حقق معيارًا يجب عليك بكل تأكيد التطلع إليه.

القيد الزمني:

كان أندرو جيدًا جدًّا لدرجة أنني على يقين من أنه سبب الرعب للمتحدثين محترفي ذلك، خطابات ما بعد العشاء، الذين كانوا سيتحدثون بعده، والسبب في أنني أستطيع أن أكون على يقين من هو أن أحدهم كان أنا.. في الواقع، نجح أندرو في أن يجعل الجمهور يستجيب بشكل جيد جدًّا، لدرجة أنه نجا بعد كسر قاعدة أساسية لخطاب ما بعد العشاء:

خطط للتحدث لمدة محددة من الزمن والتأكد من ألا تتجاوزها.

يمكنك التحدث لفترة زمنية أقصر مما هو مخطط له، في الواقع. ويجب عليك هذا بكل تأكيد إذا حدثت أشياء معينة (والتي سنتعامل معها بعد لحظة)، تخيل أن الجمهور يهتف بصمت لنفسه:

ما الذي نريده؟ ضحكات!

لكم من الوقت نريدها؟ ليس لوقت طويل جدًّا!

إيـاك وأن تسـهب.. لا تسـمح للنشـوة أن تغمـرك لعبقريتـك الشخصـية، بعـد أن بـدأت في ارتجـال المـواد الجديـدة، هـذه هـي منطقـة بـيلي كونـولي وروبـن ويليـامز، ولا يمكـن التعـدي عليهـا مـن قبـل شريـك في مؤسسـة KPMG.. لـكي نكـون منصـفين، أنـدرو لم يرتكـب هــذا الخطــأ (ولـيس شريكًـا في KPMG)، كنـا نخطـط (ونتـدرب) عـلى الخطـاب بحيـث يسـتمر لمـدة 10 دقـائق، فهـذا بالتأكيـد هـو الحـد الأقصى لهـذا النـوع مـن الخطابـات، ومـع ذلـك، كـان يحصـل في بعـض الأحيـان عـلى الكثـير مـن الضـحك والتصـفيق بعـد كـل نكتـة، كـان عليـه في بعـض الأحيـان الانتظـار لمـدة 20-30 ثانيـة قبـل الاستمرار، وهذا يعني أن الخطاب امتد لأكثر من 14 دقيقة.

ربمـا تفكـر وتقـول، « هـذه ليسـت مشـكلة - كـان الجمهـور يحبـه بوضـوح »، إنهـا بالتأكيـد أفضـل مشـكلة قـد تتعـرض لهـا، ولكـن كـان هنـاك خطـر مـن أن يتعـب الجمهورة، لقد وصلت بقدرتهم على التمتع إلى أقصى حد.

جمع المادة:

العشـاء لـيس لـه الجـو المـريح نفسـه للمقهـى؛ حيـث أخـبرت زمـلاءك بقصـة المحامي والأسكتلندي والحمار، لذا، لا تستخدم نكتة ما لم تكن متأكدًا تمامًا مما يلي:

(أ) أنها مضحكة للغاية.

(ب) أنها ستظل مضحكة حتى إن كنت أنت من يرويها.

انتقـد كـل النكـات التـي تعرفهـا نقـدًا عنيـف.. واكتـبهما جميعًـا واقرأهـا بعـين تسخر منك.

هل هي مضحكة بالفعل؟

إذا كنت حقًّا صادقًا مع نفسك، فسوف تدرك أن:

أقل من 20٪ منهم ربما تكون مؤثرة حقيقة،

و30٪ مـن نكاتـك المفضـلة مضـحكة، إذا كنـت غـير متأكـد مـن أن النكتـة مضـحكة بما فيه الكفاية، فهي بالتأكيد ليست مضحكة.

أنـا أتحفـظ عـلى اقـتراح تجربـة هـذه النكـات عـلى الأصـدقاء؛ فالنكتـة داخـل المحادثـة مـع شـخص واحـد تكـون مخلوقًـا مختلفًـا تمامًـا عـن الكلـمات المسـتخدمة نفسها أمام 100 شخص.

لكـن، بعـض أشـكال اللوحـات الصـوتية مفيـدة جـدًّا لأن الأشـخاص الوحيـدين الـذين يمكـنهم تقـديم رأيًـا مـؤهلاً هـم الأشـخاص الـذين لـديهم بعـض الخـبرة في هـذا النـوع مـن الأحاديـث.. ومـن المحتمـل أن يكـون لـديهم شـعور غريـزي بقـوة النكتـة، وإذا كنـت تعلـم أنـك لا تسـتطيع الوصـول إلى هـذا المسـتوى مـن الـرأي المـدروس، فكـر مـرتين في إلقاء الخطبة، في الواقع، فكر ثماني مرات.

إذًا، لقـد قمـت الآن بـالعبور مـن خـلال ذاكرتـك، و (آمـل) بنجـاح اختـبرت بعـض المـواد عـلى الأصـدقاء الضـعفاء، ربمـا توصـلت إلى اسـتنتاج مفـاده أن لـديك قصـتين أو ثلاث قصص قابلة للاستخدام في مستودع الأسلحة.

القصـص ليسـت كافيـة بمفردهـا، خطـاب مـا بعـد العشـاء الأكـثر فعاليـة هـو مـزيج من جميع أنواع المواد المختلفة المذكورة في الفصل الثاني عشر.

المنقذين:

إليـك بعـض النصـائح النهائيـة المنقـذة للحيـاة، والتـي ستسـاعدك عـلى تـزيين طريقتك في الخطاب بميزة احترافية:

1- تمـرن عـلى النكـات كثـيرًا إلى أن تشـعر معهـا بالملـل تقريبًـا، عنـدها فقـط يمكنـك أن تكون واثقاً من أنك لن تنفجر تحت الضغط.

2- هنـاك خـط رفيـع بـين أحـد أفـراد الجمهـور وهـو يفكـر: «إننـي أتطلـع حقًّـا إلى الخطابـات»، وفكـر في الأمـر، «أخطـىء في الخطـب، سـأذهب إلى الحانـة». لقـد تجـاوزت هـذا الخـط في حـوالي السـاعة 10:30 مسـاء، ابـذل قصـارى جهـدك للتأكـد مـن أن المضـيف/المـنظم

يقدمك قبل ذلك، حتى لو كان عليك اللجوء إلى التسول و/أو التهديد بالعنف.

3- تأكد من أن هناك فترة استراحة مريحة قبل بدء الخطاب؛ لأن الجمهور الأكثر استقبالية بعد العشاء هو واحد مع المعدة الكاملة وليست المثانة الفارغة

4- الإصرار على أن شخصًا ما يقدمك، ليس من الضروري أن يكون الخطاب شكليًا مطولاً، فقد يكون ذلك مناسبًا في بيئة عمل نهارية، ولكنك بحاجة إلى شخص ما (الرئيس/المضيف/ المنظم) لإسكات الجمهور، وقد تكون الكلمات بسيطة مثل:

5- « السيدات والسادة رجاءً رحبوا... بالسيد هنري كيسنجر ».

6- لا تتناول الكحوليات على العشاء، إذا كنت الشخص الوحيد الرصين تمامًا هناك، سيكون لديك ميزة على الجميع.

7- الوصول إلى المكان في وقت مبكر بما فيه الكفاية؛ للتحقق من أن الميكروفون يعمل، إذا قال لك المنظم « لا تقلق بهذا الشأن، فإن نظام الصوت بالفندق يعمل بشكل مثالي منذ سنوات » - عندها يجب أن تبدأ إحساسك بالذعر.

8- لك أن تصر بأدب أن يغادر كل نادل الغرفة، قبل أن يتم تقديمك.. تأكد من إخبارهم بعدم الدخول مرة أخرى، إلا بعد أن تنتهي أنت من خطابك، فهذا يعني أنه لن يتم قطع أفضل خط لكمة من « من ذاك الذي طلب شرابًا مثلجًا؟ »

9- بصرف النظر عن مدى جودة الخطاب، قاوم الحافز على الاستمرار في دعاباتك؛ لأن، الخطاب يسير على ما يرام لأنك أعددت نفسك جيدًا، وليس لأنك فتى مضحك بالفطرة، التزم بما هو مكتوب في النص.

10- قم بإعداد كيس هواء للسائق - وهو أمر يمكنك الاعتماد عليه في حالة وقوع كارثة، في بعض الأحيان سوف تكون على قدميك.. وستعرف من النظر إلى الأجسام شبه الواقفة أمامك، وستضطر إلى قطع خطابك، تأكد من أنك كتبت خطًا طارئًا للجلوس، والذي يتكون من شكر قصير، ولكن كريمًا للمضيف على الضيافة التي

تلقيتها، هذه إحدى المرات القليلة التي تكون فيها المجاملات مفيدة.

11- الأقصر هـو الأفضـل.. ثمـة واحـد مـن أنجـح خطابـات مـا بعـد العشـاء في التـاريخ، ألقـاه جـون بـولينج، الـذي كـان آنـذاك كـابتن فريـق إنجلـترا الركبـي،. وعقـد العشـاء المـذكور بعـد مبـاراة أيرلنـدا ضـد إنجلـترا في طريـق لانسـداون في دبلـن عـام 1973، وسـافر الإنجليـز للعـب المبـاراة، عـلى الـرغم مـن عـدة تهديـدات إرهابيـة محـددة للغايـة، وعـرف الجمهـور أنـه إنجـاز هائـل لمجـرد التواجـد هنـاك. عنـدما جـاء دوره للتحدث، افتتحت بولنج واختتم بهذه الكلمات:

« السيدات والسادة، من الرائع أن أكون هنا،

قد لا نكون أفضل فريق في العالم، لكن على الأقل تأهلنا، طاب مساؤكم.

اسـتغرق التصـفيق الـذي تبـع خطابـه مـدة خمـس دقـائق، إنهـا دائمًـا نتيجـة جيـدة عندما يستمر التصفيق لفترة أطول من مدة خطابك 30 مرة.

وأخـيرًا...إذا قمـت بإلقـاء خطـابين نـاجحين في مناسـبة مـا بعـد العشـاء، في غضـون فـترة قصـيرة مـن الـزمن، فسـتبدأ بالفعـل في الاسـتمتاع بالتجربـة، لكـن لا تـنس أبـداً أن تستشعر الضغط، لاتسترخ كثيرًا لدرجة توقف الأدرينالين عن التدفق.

بالتأكيـد لم تكـن لـدي هـذه المشـكلة. كنـت ذات مـرة ضـيفًا في عشـاء المـؤتمر السـنوي للمائـدة المسـتديرة البريطانيـة، والـذي يضـم 1400 ضـيف.. قـدمني الـرئيس الوطني بالكلمات التالية:

الآن حـان الوقـت لأنـادي ضـيف الشرف، جراهـام ديفيـز..قـد تتـذكرون جميعًـا أن متحـدثي العـام المـاضي قـدموا خطابـات لمـدة سـاعة تقريبًـا، والتـي تضـمنت اثنـين مـن الترانـيم وثلاثـة مـراحيض دائمـة، ثـم تـبرع بـأجره للجمعيـات الخيريـة واشـترى لنـا جميـع الشمبانيا من البار الموجود خلف المبنى.

مـع وضـع كـل ذلـك في الاعتبـار.. فإننـا نتطلـع بالتأكيـد إلى سـماع خطابـك، جراهـام »، وهو ما يقودني إلى القواعد الثلاث الرئيسة لخطاب ما بعد العشاء..

القاعدة الأولى هي:

اترك الجمهور وهم يرغبون في المزيد دائمًا...

الفصل الرابع عشر

هل يتحتم عليك أن تقبل هذه الدعوة ؟

هـذا مـا يسـمى بـالاهتمام الفعـلى بمـا قـد يهمـس بـه في أذنـك منسـق العـرض (أو المسئول عن متطلبات العرض) قائلًا:

إذا تمـت دعوتـك للتحـدث في مناسـبة مهمـة، لا تفكـر مطلقًـا في الـرقص؛ إذ إن ذلـك يعـد اختبـارًا للرجولـة (لا سـيما بالنسـبة للنسـاء الـلاتى سـيأتين ضـمن جمهـور الحـاضرين).. لا تضـع في اعتبـارك مـا إذا كـان شـخص مـا - ضـمن فريقـك - يمكـن أن يكـون أفضـل منـك في التحـدث في هـذه المناسـبة؛ إذ يمكنـك دائمًـا المراوغـة في الأداء، حتى إذا شعرت بنقص المعلومات المتاحة حول الحدث.

حسـنًا، لا تسـمح لنفسـك - خطـأً - بـأن تتجاهـل هـذه النفسـية التـى أقـدمها لـك بشكل غير لائق؛ فهذا ليس من مصلحتك.

إن التحـدث في مـؤتمر (لقـاء) عـام (أو في ملتقـي / مـؤتمر داخـلى في شركـة عمـلاء أو مـوردين) يمكـن أن يكـون حـدثًا مـؤثرًا للغايـة، فقـط في حالـة كونـك متحـدثًا ذا مسـتوى رفيـع. وفي الحقيقـة، فـإن كفاءتـك ومهاراتـك المهنيـة سـتتم رؤيتهـا مبـاشرة، بصـورة متناسـبة

مـع مهاراتـك الأدائيـة... حقًـا قـد يبـدو الأمـر غـير منصـف لـك، ولكنهـا هـي الحقيقـة الثابتة في هذا الصدد.

ومــن ثــم، إذا طلــب منــك التقــديم في حــدث عــام، فإنــه يتحــتم علــيم أولًا أن تجيب عن تلك الأسئلة الصعبة، والمتعلقة بتقنية « عقلة الإصبع المجردة »..

- هـل أنـت جيـد المسـتوى بدرجـة كافيـة لأن تقـوم بتمثيـل شركتـك في حـدث / مناسـبة عامة؟
- هل يمكن أن يكون شخص آخر - في المكان - اختيارًا أفضل منك؟
- أيــن يكمــن الخطــر، الــذى يمكــن أن يــؤدى إليــه - بالفعــل - عرضــك، فــيما يتعلــق بصورة شركتك؟
- هــل هنــاك - بالفعــل - احــتمال لأن تســبب أذى لصــورة شركتــك، عنــد قيامــك بالتقديم؟
- هل لديك وقت كاف لإعداد تقديمك والتدريب عليه، بشكل عكسى وكافٍ؟

إن مجـرد ظهـورك في مـؤتمر عـام، لهـو أمـر جلـل، ولابـد أن تكـون لـديك الثقـة والجرأة للقيام به.. ولكن هناك أيضًا ذلك السؤال المهم:

« هل هذا الحدث هو الحدث الملائم لك لأن تقوم فيه بالعرض ؟ ».

إن منظمــى المــؤتمرات - فى الغالــب - ذوو نزعــة مفرطــة فى التفــاؤل.. وهــذا غالبًــا مــا يقــود إلى إبــداعهم في إيجــاد المناســبات أو الأحــداث التــى تتلاقــى مــع اهتمامــاتهم، أكــثر مــن كونهــا تتلاقــى مــع احتياجــات الســوق. إن الحضــور - بطبيعــة الحــال - أمــر مثــير للشــفقة.. ولــكى نســاعدك عــلى اتخــاذ قــرار عــن إدراج شركتــك أو تضــمينها.. فــإن عليــك بادئ ذى بدء أن تعرف الحاضرون المحتملين للحديث.

إن معظــم المتحــدثين في المــؤتمر، يــتم التواصــل معهــم بشــكل جيــد، قبــل الإعــلان عــن الحــدث... وكنتيجــة لــذلك، فلــيس هنــاك حــاضرون محــددون بشــكل نهــائى يمكــن التحــدث

إلـيهم.. إلا أنـه يمكـن التواصـل والتحـدث مـع بعـض الحضـور المتوقـع (المحتمـل)، والـذين غالبًـا مـا يسـتهدفهم منظمـو الحـدث.. ذلـك هـو الفحـص الـذى يجـب القيـام بـه للتوصـل إلى الحقـائق التـى تتعلـق بالحـدث.. كـما يمكنـك كـذلك أن تتأكـد مـن أن المحتـوى (مضـمون العـرض) المفـترض للمـؤتمر، وأن حـديثك يتسـم بكونـه ملائمًـا ومتسـقًا. لقـد فشـلت أعـداد هائلـة مـن متخصصـى المـؤتمرات فى القيـام بـالعرض عـلى الوجـه الأمثـل؛ لأن مـنظم الحـدث لم ينفـذ فحـص الحقـائق المتعلقـة بالحـدث قبـل بـدء العـرض أو التقديم.

يجـب عليـك تفـادى التحـدث في مـؤتمر/ حـدث عـام، كنتيجـة مفرطـة للثقـة بـالنفس وتضـخم الـذات فقـط، بهـدف أن تكتشـف أن وقتـك الـذى أمضـيته في الإعـداد قـد راح سدًى.

وبمجـرد أن تتخـذ القـرار بأنـك سـوف تتحـدث، فـإن هنـاك عوامـل أخـرى عليـك أن تقـوم بتمشـيطها ووضـعها في الاعتبـار.. وبعـد كـل ذلـك، فإنـه مـن المحتمـل أن تكـون الشـخص الوحيـد الـذى يبـدو أحمـق أو معتوهًـا في نهايـة الأمـر؛ لـكي يقبـل الـدعوة والمخاطرة!!

قم بتقييم الدعوة

إن دعوة المصمم للمؤتمر / الحدث عادة ما تتم على هذا النحو:

نقـوم بتقسـيم فـترة الصباح إلى فقـرات، يبلـغ زمـن كـل فقـرة منهـا 45 دقيقـة (أو عـلى الأسـوأ أن نجعـل كـل فقـرة منهـا سـاعة) ونحـن نـود أن نخصـص فـترة زمنيـة واحـدة على قدر محدد من المحتوى (من موضوعات الحدث).

كـن مـدركًا للسـماح لنفسـك بـأن تكـون محفـزًا للتحـدث، طـوال الوقـت الـذى يمكـن فيـه لشـخص غـيرك أن يتخـيره (إذا كـان في حالـة توقـع المتحـدث بـدلاً منـك - المـترجم). إنـه تقييمـك لطبيعـة المحتـوى مضـمون الحـدث) واحتياجـات الجمهـور التـى يجـب أن تحـدد ملامـح العـرض والمـدى الزمنـى الـذى يسـتغرقه (مـدة العـرض). وهـذا ربمـا يعنـى - بصـورة نهائيـة - أنـه يتعـين عليـك - بمنهتـى الأدب واللطـف - أن تقـترح أن يـدوم عرضك لمدى زمنى أطول مما يستحق الأمر بالفعل.

وفيما يلى الأسئلة المهمة التى يجب أن تطرحها:

- ما مستوى الخبرة لدى جمهور الحاضرين عن الموضوع؟
- هل هناك أى شخص آخر يتحدث في ذلك الموضوع، في الحدث نفسه؟
- ما الذى يحتاجه الجمهور ليعرفه عن الموضوع من خلالى؟
- ما النمط الذى يفضله المنظم لموضوع الختام في العرض؟

إن طرح السؤال الأخير قد يدرجك في تفسير مفاهيم تقنية « عقلة الإصبع » المجردة في تواصلاتك. وبشكل طبيعى، فإنني أشعر بأن ذلك أمر طيب.

عندما تتوافر لديك هذه المعلومة (قد يكون من المتعين عليك فحصها ومراجعتها مع مصدر آخر)، يمكنك أن تقرر المعلومات والمدى الزمنى الذى تحتاجه للتحدث إلى الآخرين من أجل الوصول إلى جملك المميزة المركزة (سبق تناول مفهوم هذه الجملة وأنواعها وأهميتها كمعايير تحتكم إليها أثناء عرضك أو تقديمك - المترجم). وربما تشعر بأن هذا التصرف حذر وحيطة مبالغ فيها إلى حد كبير.. والحق أنه ليس كذلك؛ لأن الإحصاءات العيادية تؤكد أنه لن ينفد رصيدك من المادة المستخدمة أمام 500 شخص، لاسيما عندما تعلم أن البرنامج قد أخبر الحضور بأنك سوف تتحدث إلى هذا الجمهور لمدة 20 دقيقة إضافية عما كان مقررًا.

الطول (المدى)

إذا وافقت على أن تتحدث لمدى زمني معين من الوقت، فعليك أن تلتزم التزامًا صارمًا بذلك الوقت؛ إذ إن الاستمرار لوقت أطول مما اتفق عليه، يعنى أن الأداء لم يكن احترافيًا بصورة واضحة إلى حد بعيد.

كن صارمًا، إلى حد بعيد، فيما يتصل بتحديد قاطع للوقت الذى تحتاجه للتحدث.

إن عشرين دقيقة محكمة وآسرة لهى أفضل بكثير من 45 دقيقة فاقدة القيمة والجاذبية والهدف.

شرائح العرض:

لا تقلق.. لست بصدد إعادة أو تكرار حديثى السابق.. ولكن على أية حال، فيما يلى بعض النصائح المتعلقة بتقنية « عقلة الإصبع المجردة »، وهى صادقة لا سيما للمناسبات العامة.

« المقدمون الذين يتميزون في أدائهم بإيجابية أكثر وطريقة مميزة هم أولئك المقدمين الذين يستخدمون أقل عدد ممكن من الشرائح ».

وهذا لأن صناعة المؤتمرات عادة ما تكون مهرجانًا لقراءة واستخدام الشرائح.. إذا كنت تستخدم تقنيات "عقلة الإصبع المجردة" للإبداع وللقيام بعرضك، فأنت متأكد من أنك قادر على إيقاظ جمهورك من حالة النوم التى تنتابهم، بالترافق مع عرض الشرائح. وربما تكون المقدم الوحيد الذى يتحرك بعيدًا عن المنضدة، وتنخرط ببراعة مع جمهورك، بدلًا من ترك ذلك للشاشة.

مشكلة الأشياء التى يتم مناولتها للجمهور:

عادة ما يصر منظمو المؤتمرات أن يرسل المتحدثون إليهم الشرائح معبأة.. بصورة جيدة - في اليوم السابق على الحدث.. بل وأحيانًا أسابيع قبلها. وبطبيعة الحال، فإن هذا يشجع على الممارسة التقليدية في إعداد الشرائح أولًا، ثم تجهيز النصوص المصاحبة لها فيما بعد.

وعند الوصول، يتم توزيع ملف مكثف على الحضور، يتضمن نسخًا ورقية لكل شريحة، سيتم عرضها ضمن مضمون الحدث، الذى سيشاهدونه وهذا يعنى أنه يمكن للحضور كتابة ملاحظات - قبالة الشريحة المعطاة، يقوم العارض بقراءتها وتجميع الآراء في نقاط حاسمة... الأمر مثير للغاية، أليس كذلك؟

بطبيعة الحال، ليست هناك فرصة - حرفيًا - لأى شريحة تحمل أى تأثير بصرى؛ لأن كل فرد من الحضور سيكون بإمكانه الاطلاع على مضمون الشريحة قبل عرضها على الشاشة.

لدىّ عملاء كثيرون في قطاع التأمين البنكى، ممن يحضرون لقاءات جماعية لأحداث عامة، يتراوح عددها من 15 إلى 30 حدثًا كل عام.. وهم جميعًا يأخذون الملفات المحررة الخاصة بهم، عند عودتهم إلى مكاتبهم، ويضعونها داخل دولاب عملهم. إلى أن يحين الوقت إلى ضرورة مراجعتها، قبل الاجتماع السنوى الختامى؛ لتجميع ما تم استيعابه، طوال فترة وجودهم بالمبنى.

إذا كنت عارضًا يتبع تقنية "عقلة الأصبع المجردة"، وممن يستخدمون عددًا قليلًا للغاية من الشرائح، وتقوم بإبداعها - خلال وقت قصير للغاية قبل الإعداد للحدث، فلن تكون قادرًا على توظيفها بشكل عملى متميز خلال العرض.

عندما تتلقى طلبًا صارمًا مؤكدًا من المنظم بضرورة تسليمك الشرائح المطلوبة، فإن هذا ما ينبغي عليك القيام به:

أن توضح له - بمنتهى اللطف والأدب - أنك بصدد تكوين عرض ناطق لهم؛ أى بما يعنى أنك لن تلجأ إلا إلى استخدام شرائح محدودة للغاية، وأنك تفضل عدم إطلاع الحضور عليها، قبل قيامك بعرضها على الشاشة.. لأن ذلك قد يؤدى (رؤية الجمهور للشرائح قبل العرض - المترجم) إلى تقليل قدرتك على التواصل مع جمهورك والتأثير عليه.

وإذا ظل منظم / منسق الحدث مصممً على استلام شىء ما، مقدمًا قبل الحدث، يمكنك إرسال أقل عدد ممكن من الشرائح، يتصل - بصورة هامشية - مع موضوعك، لمجرد تلبية الطلب، ليس أكثر.

في يــوم العــرض ذاتــه.. وفي بدايــة تقــديمك للعــرض، وضِّــح لجمهــورك أنــك لــن تستخدم تلـك الشرائـح التـى أرسـلتها مـن قبـل؛ لأنـك طـوال عملـك - في الأيـام السـابقة - عـلى إعـداد العـرض، تـود أن تعـرض علـيهم مـا هـو أحـدث - معلوماتيًـا - مـن هـذه الشرائح بقدر الإمكان (وأتمنى أن يكون ذلك حقيقيًّا بالفعل).

إننــي واثــق مــن أن التتــابع الســابق ســوف يجعلــك متضــايقًا.. وبغــض النظــر عــن ذلــك، فــإن التــأثير المــزدوج يكمــن في قــدرتك عــلى تحقيــق أفضــل عــرض كنتيجــة لتكامــل جهود الأطراف الثلاثة: المنظمين والجمهور وأنت.

تقديمك:

ســيتم التعامــل مــع موضــع المقــدمات، بشــكل أكــثر تفصــيلاً، في الفصــل الخــامس عشر.. ولكــن فــيما يــلى عــدة نقــاط محــددة، تتعلــق بأســبقية التعامــل مــع موضــوع العرض في حدث عام.

عنـد التحـدث عقـب العشـاء، أو في ملتقـى رجـال أعـمال.. فـإن التقـديم معـه خـلال طـرف ثالـث، يمكنـه - بصـورة مـؤثرة وضـخمة - مسـاعدة المتحـدث عـلى أن يحقـق ختامًـا مـؤثرًا. وعـلى أيـة حـال، فإنـه مـن المتعـين - بصـورة سـليمة - أن تكـون المقدمـة هى المقدمة المطلوبة.

يجــب عــلى المقدمــة أن تــدعم مصــداقيتك، وأن تســاعدك عــلى تعيــين مواضــع خبرتك والموضوع ذى الصلة الوثيقة بالمحتوى الذى يتضمه حدث المناسبة.

«إن الطريقــة الوحيــدة للتأكــد مــن أن الأداء تــم بصــورة صــحيحة هــى أن تكتــب لنفســك، وأن تتــدرب عليــه - بشــكل عــكسي - عــلى التقــديم بمــا في ذلــك مقــدم العــرض نفسه».

ومــن ســياق خــبرتى، فإنــه يتعــين عــلى الشــخص القــائم بالمقــدمات (التقــديم) أن يكــون دقيقًـا في ملاحظاتـه لمـا يحـدث مـن حولـه. وغالبًـا مـا تكـون هنـاك رغبـة جارفـة لـدى المقـدم في تعظيمــه تــأثير تقديمــه عــلى موضــوع المتحــدث.. وتكــون النتيجــة: تقــديمًا طــويلًا وغــير مناســب.. يجعلــك (كعــارض) غاضــبًا.. عليــك أن تقــوم بكتابــة المقدمــة وتســليمها لمنظمــى

الحدث، وأن توضح لهم مدى الإساءة والضرر اللذين يمكن أن يحدثا لتقديرك الذاتى لنفسك إذا لم يلتزم المقدم بما كتبته حرفيًّا.

الموسيقى:

على الرغم من التحفظات التى عبرت عنها في الفصل العاشر، عند التحدث عن مواجهة عدة مئات من الأشخاص في حدث عام.. فإن الموسيقى المصاحبة للمقدم - عند تقديمه - يمكنها أن تضيف فاعلية وتأثيرًا إجماليين لتقديمك إلى الحدث.. وعلى أية حال، عليك أن تتذكر ما يلى:

- إن الموسيقى غير المناسبة، عبر لحظات تقديمك إلى الحدث، يمكن أن تولد نوعًا من عدم اليقين أو الاستهجان أو حتى الضحك.. فإذا كنت واحدًا من الحضور، فماذا سيكون رد فعلك إذا بدأ حديث يتعلق بضرورة التحالف لبحث سداد ديون.. تسبقه مقطوعة موسيقية « عين النمر »!! (*).
- إذا لم تكن أمام المتحدث مسافة كافية؛ لأن يتحرك من مقعده إلى خشبة المسرح (مكان المنصة)، فإن الموسيقى وقتها لن تكون لديها الوقت ألكافى للعزف، كما أن المقطوعات الموسيقة القصيرة الزمن لن تبدو بمظهر احترافى جيد.

ماذا يعنى بـ « الفاصل »؟

إن المؤتمرات سيئة التنظيم غالبًا ما تتم بظهور محدث تلو آخر، دون تغيير أو فاصل (يسمح لجمهور الحاضرين باستعادة القدرة على المتابعة - المترجم).. وربما لا تكون لديك فرصة لأن تستطيع تحديد متى سيحل عليك الدور للتحدث وقتها ولكن إذا أتيح لك ذلك، فأحرص على أن تكون المتحدث، عقب الفاصل الأول؛ أى عقب الاستراحة الأولى

**) مقطوعة « عين النمر » مقطوعة موسيقية، تتسم بأنغامها الحادة السريعة المتتابعة، والتى لاتتلاءم مع طبيعة الموضوع - المترجم.

التى يتم فيها تقديم المشروبات الخفيفة، إذ ستكون بمنأى عن أى ارتباك يحدث لدى القائمين بالخدمة وتجهيز المكان في بداية الحدث (العرض) بشكل حتمي.. وإذا كان المتحدثون في النصف الأول - من صباح اليوم - جيدين في عرضهم وأدائهم.. فإنه يمكن اعتبارهم تهيئة ممتازة حافزًا رائعًا بالنسبة لك. أما إذا لم يكونوا على المستوى المطلوب من الأداء.. فإنه سيكون قد حان الأوان لعقد الراحة الأولى (راحة المشروبات الخفيفة)؛ لكى يستعيد الحضور طاقته وتفاؤله واستعداده لمتابعة الحدث.

إن النصف الأول من صباح يوم الحدث/ العرض يتم مبكرًا للغاية، وسيشعر الحضور ببرودة الجو للغاية.. وفي المراحل التالية من الصباح، سيكون لدى الحضور ميل إلى تخيل شكل الأحداث التالية، مثل: الغداء.. وفور انتهاء الغداء، هناك مسألة غير مرغوبة بشكل كبير، تتمثل في الميل إلى الاسترخاء.. وفي المؤتمرات العامة، نجد أن المتحدثين - عقب هذا الفاصل - غالبًا ما يكونون عرضة لأحاديث وهمهمة الذين وصلوا إلى مكان الحدث متأخرًا؛ إذ إنهم يحرصون على معرفة ماذا تم من أحداث.. وماذا عرض من محتوى.. وما الذى سيتم تقديمه بعد ذلك... في محاولة للاندماج مع تفاصيل العرض.

أما بعد راحة « شاى المساء »، فغالبًا ما يبدأ صراع الجمهور ومعاناتهم في الاحتفاء بفكر مترابط متسق وتركيز ووعى تام..

إن محتوى المؤتمر يجب أن يظهر تتابعًا منطقيًّا؛ إذ ينبغى عليك أن تتواءم معه. لا تفترض مطلقًا أن المصمم (المنظم للحدث) لديه من العقل والحس ما يكفي لأن يدرك ذلك.. وتأكد من أنك قد تلقيت - كتابة - قائمة بكل المتحدثين - الذين يحتمل مشاركتهم لك فى العرض (بالإضافة إلى المشاركين بمداخلاتهم التليفونية أو رسائلهم الإلكترونية).. لا تعتمد على محادثة تليفونية عابرة؛ إذ يجب عليك أن تهتم جيدًا باهتماماتك كمتحدث.. وهذا يعنى أنه عليك أن تتأكد تمامًا من أنك لن تأتى عقب

متحدث، كان يستخدم المادة أو الأدوات التى ستستخدمها أنت، بشكل موسَّع.

تأكد من أنك تتحدث مباشرة إلى المتحدثين المحكمين الآخرين.. ولا تعتمد على أى تاريخ سابق أو سيرة سابقة لما يحتمل أن يكونوا قد قالوه من قبل.

إن التكامل يربط بين المتحدثين في الماضى والمستقبل، فى الحدث ذاته؛ مما يجعلك تبدو منظمًا ومتعاطفًا مع المخطط الإجمالى للحدث.. سوف تتجنب التكرار أو التناقضات الحادثة - عضويًا - وبعد كل ذلك، فإن الشىء المهم هو التأكد من أنك تبدو بمظهر جيد.

إذا وصلت مطلقًا إلى المستوى الذى تكون فيه صاحب أداء جيد، بدرجة تكفى لأن تتحمل عواقب أو نتائج أدائك الجيد، فعندئذ أوصيك - بكل إخلاص - أن تنضم إلى نقابة العارضين المحترفين.. إنها منظمة مخصصة لإلقاء الأحاديث (للحدث) مجانًا، ولكنها ليست كذلك بالنسبة للعروض التى تستلزم نصًّا مرافقًا لها.. وفي هذه النقابة ستدرك أين يقع فمك (أى المستوى الذى يمكنك أن تقدم به حديثًا مدفوع الأجر - المترجم).. إنني لست واثقًا مما إذا كانت الجملة السابقة ذات معنى لديك أم لا.. ولكنني لازلت أحب أن أقولها.

الفصل الخامس عشر

مواقف أعمال تجارية مثيرة للتحدى

في الوقت الذى تقرأ فيه هذا الفصل، أتمنى أن تكون قد أتيحت لك الفرصة لأن تستخدم تقنية « عقلة الإصبع المجردة » مرات عديدة في العروض الرسمية وغير الرسمية. وهذا الفصل سيوضح لك الكيفية التى يمكنك بها التكيف مع ما أثق في أنه قد أصبح « تقنيتك القياسية » في نطاق مدى عريض متغاير من المواقف المختلفة.

وفيما يلى سببان مهمان يوضحان لماذا تغطى المواقف الواردة في الفصل نطاقًا شاسعًا وغير مطروق؛ حتى بالنسبة للعارضين / المتحدثين ذوى الخبرة.

هذه المواقف تحدث - نسبيًا - بصورة غير متكررة أو شائعة.

غالبًا ما يمضى الناس داخل هذه المواقف، دون أن تكون لديهم الآليات أو التقنيات اللازمة لذلك الدخول.

وبصورة طبيعية، فإنني واثق من أنك ستجد أن التركيبة المنهجية لتقنية « عقلة الإصبع المجردة » يمكن تكييفها بصورة ظافرة لكل موقف منها، سواء كنت في غرفة مجلس إدارة أو في استديو أو احتفالية ما.

وتـــذكر أن الأجـــزاء الرئيســـة للإعـــداد للـــنمط الأنبـــوبي لتقنيـــة «عقلـــة الإصـــبع المجردة» هي:النتيجة الحاسمة (الضربة القاصمة)

تحليـل الجمهـور - موقـع البـدء - موقـع الختـام - الجملـة المركـزة - العصـف الذهني - الترشيح - العناصر الأساسية - الصقل والإنهاء

إن إمكانيـة تطبيـق أى مفهـوم مـن هـذه المفـاهيم تختلـف بصـورة واسـعة النطـاق في كـل موقـف، ولكـن المنهجيـة الإجماليـة لأداء هـذه التقنيـة تظـل ثابتـة، مشـكلة مصـدرًا واحـدًا، يبعـث عـلى الراحـة بالنسـبة لـك، دون أن تـؤثر الظـروف المختلفـة في ذلك الإحساس.

تقديم متحدث آخر:

عـلى وجـه التقريـب، فـإن كـل موقـف يحـدث يتطلـب صـيغة مـا مـن التقـديم. إن الاسـتثناء الوحيـد هـو حيـث يكـون عـدد الجمهـور صـغيرًا للغايـة (اثنـين أو واحـدًا). إن المقـدم والمتحـدث (موضـع التقـديم) يجـب أن يعـدا التقـديم معًـا. وهـذا الجـزء مـن الفصل يتضمن نصيحة للناس الذين يقومون بكلا الدورين.

لابد أن يتضمن التقديم موضع بدء، وموضع ختام، مثله مثل أى عرض آخر..

بينما تكون الجملة المركزة لأى تقديم هى إجابة مباشرة عن السؤال التالي:

«لمـاذا ينبغـى علينـا أن نسـتمع إلى هـذا الشـخص الـذى يوشـك عـلى التحـدث في غضون دقيقة؟ ».

فربما تتضمن العناصر الأساسية ما يلى:

- المؤهلات العلمية للمقدمين.
- خبراتهم العملية في مجال الأعمال التجارية.
- تاريخهم الوظيفي في تلك الشركة.
- مؤشر يفسر سبب قدرتهم على تناول الموضوع الذى يتحدثون عنه.

أسماءهم.عندما تكون أنت المتحدث الذى تم تقديمه، فإن الأمر غالبًا مايدفع إلى الإحساس بتضخم الذات؛ إذ ربما لا تكون قادرًا على اختيار الشخص المناسب لأن يقدمك (مثل: إذا كان المقدم هو رئيسك في العمل أو رئيس إدارة نقابة مناسبة لموضوع الحدث).

وعلى أية حال، يمكنك - بأدب ولكن بحزم كذلك - أن تخبرهم تمامًا بما ترغب منهم أن يقولوه عنك، وعليك أن تتحكم جيدًا في هذا الأمر.. إن الأمر ليس طيبًا بصورة كافية أن تجرى حديثًا قصيرًا سريعًا، وأن تبادر بتسليمه سيرة ذاتية لك، متوقعًا منه أن يختار أحسن الكلمات الدالة عليك.. عفوًا، إن الأمر يستحق أن تختار أفضلهم ليقوم بذلك.

إنك تحتاج إلى مقدمة تحقق الرضا لديك ولدى جمهورك في آن واحد.. كما أن جمهورك يحتاج إلى أن تعرف أن وقتهم ثمين وليس عرضة للإهدار بلاطائل - ويحتاجون إلى معرفة ذلك، حتى قبل أن تفتح فمك (أى قبل أن تبدأ عرضك - المترجم). إن طرح قدرًا معينًا من الاهتمامات يمكن أن يجعل الحضور متلقيًّا جيدًا لأول محاولة صقل للأداء معه طرفك. ولكن إرضاء احتياجاتك يعد أيضًا أمرًا مهمًّا. إن التقديم الجيد يعنى أنك سوف تشعر بأنك معه جيد من أجل تحقيق النجاح. ومن الناحية النفسية، فإنك تعدو بمعدل أقصى سير ممكن، قبل أن تصطدم بالأرض (أى قبل أن تصل إلى المحطة الأخيرة في عرضك - المترجم).

إن أفضل أنواع التقديم هي تلك الأنماط القصيرة والمركزة (مثل أحسن العروض تمامًا)، ولا يكتب المقدمون أفضل التقديمات، بينما يفعل المتحدثون الذين يقومون.. أحيانًا - بالتقديم ذلك.

بعض الأمثلة:

چون سميت، يعمل مستشارًا لصالح مؤسسة كارناجى للحواسيب؛ لتحسين أداء المبيعات غير المختلفة (أى الأقسام التى تبيع منتجات متماثلة - المترجم): وبعد بعض المناقشات مع أحد المديرين الكبار بالمؤسسة، تم تجميع قوة المبيعات مع بعضها البعض للاستماع إلى خلاصاته الرئيسية عما يجب أن تكون عليه الخطوة المستقبلية.. وهذا مثال للكيفية التى قدَّم بها مدير المبيعات چون سميت إلى فريق الحاضرين:

« لقد انخفضت مبيعاتنا بنسبة 40% عما كانت عليه في الشهور الست الأخيرة.. ولن نسمح لذلك الوضع بالاستمرار.. لقد قررت أن هذه مشكلة ضخمة للغاية لأن هناك حاجة إلى أفضل النصائح الممكنة للوصول إلى ذلك الحل.. ولهذا السبب، يحضر بيننا الآن چون سميث.

چون، حاصل على درجة الماجستير من جامعة ستانفورد.. وقد أمضى أربع سنوات في مؤسسة «ماكيزى»، قبل الانتقال للانضمام إلى فريق مبيعات شركة « الأناناس » (باين آبل) للحواسيب... وبعد خمس سنوات من العمل معهم، تم تعيينه نائبًا للرئيس في شركة "وورلد وايد".. وأثناء عمله بهذه الشركة، ارتفعت مبيعاتها بمعدل 180%.

في عام 1995، ترك چون شركة « باين آبل » ليؤسس مكتبًا استشاريًّا خاصًّا به، في « الاستشارات الخاصة بالمبيعات ».. إن أداءه المتفرد حقق - بالفعل - نتائج مذهلة لشركة آى بى إم، وشركة فورد، وشركة برودتيتيال.

وخلال الشهور الست القادمة، سيعمل چون سميث معكم بصورة شديدة القرب؛ ليساعدنا على استرداد مستوى النجاح الذى نحتاج إليه.

سيادتى.. سادتى.. أرجوكم، رحبوا معى بـ « چون سميث ».

لاحظ في الخطبة السابقة - خلاصة العناصر الأساسية على النحو التالى:

المؤهلات.

التاريخ الوظيفي لـ « چون سميث » مع شركتى « ما كيزى » و « آى بى إم ».

إنجازاته المتميزة في المبيعات، وذات الصلة بالوظيفة التى يمارسها حاليًا.

الحقيقة بأنه سيعمل عن قرب مع جمهور الحاضرين أمامه.

لقد كان كل واحد من الموجودين - بالغرفة - وقتها يعلم جيدًا أنهم في حاجة ماسة إلى الاستماع إلى چون سميث.

وعلى الجانب الآخر، ففيما يلى مقدمة، أود أن تستخدم، عندما يتم تقديمى - كمتحدث عقب حفل عشاء في مؤتمر / ملتقى عام رسمى:

بعد كثير من التفكير، قررنا أنه من الضرورى للغاية أن يكون ضيفنا المتحدث هذه الليلة، ممن يتسمون بأخلاقياتهم المتميزة وشغفهم.. وفوق كل ذلك، فإن تكلفة استقدامه إلينا بسيطة. ولذلك، قمنا باستدعاء محام ليحدثنا..

إن أسلوب تحدثه قد وصف - من قبل - بأنه مزيج من خطابة موليير وأسلوب مجلة «صن داي» الرياضية.

وخلال عمله في الشق الجنائى، أخبرني جراهام (مؤلف الكتاب) أن جيفري آرتشر وجورج مايكل وكوزاد بلاك مجرد ثلاثة أشخاص كانوا يشعرون بالامتنان البالغ أنه لم يقدمهم مطلقًا ».

بوضوح، فإن هذه المقدمة قد صممت على الأقل لكى تجعل جمهور الحاضرين يبتسم، إن لم يضحكوا بصوت عال؛ إذ كان ينبغي إعدادهم للحقيقة القائلة بأن العقبة التى تم استعراضها في التقديم كانت مسلية.

ولكن لاحظ العناصر الأساسية؛ إذ أُخبر بأنني:

قانوني..أمارس العمل الجنائى.. ليس لدى ميل لأن أكون صارمًا أو متجهمًا.

ولاحظ أيضًا الكلمات المكتوبة توضح أى الكلمات التى أود من المقدم أن يركز عليها ويؤكدها.. لقد قمت بطباعة هاتين الكلمتين على بطاقتين من البلاستيك، بحجم طباعى بارز.. وقد ألححت - بمنتهى اللطف والأدب - على المقدم بضرورة إجراء بروفة على تقديمه للمقدمة أمامى، كما أصررت على شيئين إضافيين آخرين، هما:

أن يتم التأكد من أن النسخة التى تم الموافقة عليها هي نسخة طبق الأصل من النسخة التى سيتم عرضها أمام الجمهور.

ألا يقول الحضور: « هذه هى المقدمة التى أصر جراهام على ضرورة عدم قراءتها قبل العرض ».

إن معظم المقدمين الذين يفتقرون إلى الخبرة، لا يفهمون أن هذا ببساطة يغتال أى فرصة سانحة للحصول على ضحكات أو ابتسامات.

التقديم جلوسًا:

إنه لأمر أكثر صعوبة أن تقدم عرضك بطريقة آسرة، وأنت جالس، كمقابل لتقديمك العرض وقوفًا. إن الأثر الدقيق (الحاسم) للوقوف في أنه يتضمن قدرًا معينًا من الهيبة والسلطة والتحكم. وهذا غالبًا ما يعود - في أصوله - إلى أيامنا الدراسية الأولى؛ حيث أمضينا اثني عشر عامًا أو ما تعودناه من الجلوس والاستماع إلى أشخاص، والذين نفترض فيهم - دائمًا - أنهم يعرفون دائمًا أكثر مما نعرف نحن في ذلك الوقت.

وعلى أية حال، إذا كان هناك أربعة أشخاص أو أقل أمامك، يقفون ليقدموا لهم أو يعبروا عن مشاعرهم.. حسنًا، فإن ذلك أمر غريب.. إذ إن عملية التواصل آنذاك تتوقف عن كونها عملية.

وكنتيجة لسنوات عديدة من العروض المتنوعة بين الجلوس والوقوف، فإنني أشعر بأن خمسة أشخاص هى الحد الأدنى من الكتلة الحرجة لأداء العرض وقوفًا. وفي الحقيقة،

فـإنني أؤمـن بيقـين بأنـه عليـك - تحديـدًا - أن تقـف إذا كنـت في أداء عـرض، تواجـه فيـه خمسة أفراد أو أكثر... مالم تكن هناك ظروف نوعية خاصة تمنعك من القيام بذلك.

وعـلى سـبيل المثـال، وربمـا يكـون ثمـة نـوع مـن الاتفـاق الصـارم خـلال شركتـك أو صـناعتك عـلى أن يجلـس الجميـع في اجتماعـات مجلـس الإدارة أو أيـة أنـواع أخـرى مـن اللقـاءات.. حتـى إذا كنـت مشـبعًا تمامًـا بتقنيـة « عقلـة الإصـبع المجـردة »، فـإنني لا أقـترح بالفعـل أن تنتهـك قاعـدة غـير متطوقـة مثـل تلـك (الاتفـاق عـلى الجلـوس في الاجتماعـات - المـترجم)؛ إذ قـد يـتم تطبيقهـا - عـلى أغلـب الأحـوال - لفـترة مؤقتـة. وقـد يـأتي قـرار تقـديم العـرض - وقوفًـا - متعارضًـا بصـورة غـير مناسـبة لدرجـة اعتبـاره تصرفًـا متغطرسًا أكثر من كونه تصرفًا حازمًا.

إن معظـم المواقـف التـى تناولهـا هـذا الفصـل، ستتضـمن في الغالـب التقـديم مـن وضعية الجلوس.

ترتيب أنماط الجلوس:

الخطـوط البصريـة تعتـبر عـاملًا حاسـمًا في موقـف العـرض جلوسًـا.. وأوصـيك بـأن تبـادر بمخـاطرة ترتيـب الأشـخاص الحـاضرين بلطـف ورقـة، حيـثما تريـدهم أن يجلسـوا؛ لاسـيما إذا كـانوا عمـلاء مهمـين بالنسـبة لـك في مؤسسـتك أو منشـأتك. إنـك بحاجـة إلى مواجهـة الأفـراد الحاسـمين بالنسـبة لـك.. حتـى إذا كـان الأمـر يعنـى لـك السـؤال عـما يمكـنهم أن يتحركـوا وفي أى اتجـاه.. وإنـه لمـن الصـعب للغايـة أن تقنـع شخصـا مـا لا يمكنـك أن تـراه إلا عنـدما تسـتدير بجسـدك وتلـف برأسـك؛ لـكى تـتمكن مـن حـدوث تلك الرؤية بالعين مباشرة.

كيفية أداء العرض أثناء الجلوس:

نقدم لك فيما يلى المكونات الرئيسية لتقديم العرض المؤثر جلوسًا:

قـم بإقنـاع نفسـك بأنـك تـؤدى كـما لـو كنـت واقفًـا، حتـى إذا كـان ردفـاك يـدعمان جلوسك أكثر من قدميك.

سوف تسمح لك النزعة العقلية بأن تقوم بتجميع سلطة (هيبة) الوقوف من وضعية الجلوس.. ومن ثم، ينبغي عليك أن تهدف:

التحدث مع التواجد المكثف في حفلة العشاء للإشراك واندماج الجميع، كما تم وصفه في الفصل التاسع.

تأكد من أن معدل صوتك أعلى بنسبة 5% أعلى من المحادثة العادية.

اجلس باعتدال للتأكد من أن ارتفاعك بين الجالسين قد وصل إلى أعلى حد ممكن.

قم بتدوير رأسك بصورة سلسة، تجعلك قادرًا على التواصل لمن يجلسون بجوارك بالدرجة نفسها التى تتواصل بها مع الجالسين أمامك.

ضع يديك باسترخاء أمامك على المائدة، بما يجعلهما قادرتين على التحرك بانسيابية للتعبير عما تقوله أثناء العرض.

إن هذه التقنيات سوف تمنحك تحكمًا (هيبة) لافتة على أى شخص آخر يجلس في الغرفة، دون الوقوف بطريقة تؤذيك..

عروض الفريق

تعتبر عروض الفريق وحوشًا غير عملية (غير مروضة)؛ إذ إنها سرعان ما تخرج عن السيطرة، إذا لم يكن إعدادك للمحتوى وتدريبك العكسي على الأداء محكمًا للغاية.

لقد استخدمت عبارة « عرض الفريق » لأشير إلى الموقف، الذى يكون فيه عارضًان أو أكثر ممن يتحدثون معًا لتحقيق هدف مشترك. وعلى سبيل المثال.. فإن مديرًا تنفيذيًّا ومتخصصًا في المبيعات ومديرًا متخصصًا في التحويل يمكن أن يتصرفوا كفريق متناغم، عندما تحاول شركتهم إقناع مانح حكومى بأن يتلقى خدماتهم.

إن المشكلة الرئيسة هي أن لدى هذا الفريق معدلًا ضخمًا للغاية من المعلومات، التى يمكنهم أن يضمنوها، ولكنها - ببساطة - تفتقر إلى الوقت الكافى لتقديمها أو عرضها على الجمهور؛ إذ إن الفترة التى يمكنهم التجمع لعرض هذه المعلومات لا تتجاوز النصف

ساعة في اليوم، بينما الشركة المستهدفة لديها إلتزام برؤية سلع شركات أخرى متقدمة بعروضها، في محاولة منها لتحقيق الهدف نفسه.

ومن المهم أن يفهم كل فرد المطلوب وأن يركز كل منهم على أدواره النوعية، وألا يغيب عن بالهم - في الوقت نفسه - ضرورة التركيز على وضعية الإنهاء الإجمالية المرغوبة.. وأحسن طريقة للقيام بذلك هى تبنى تتابع صارم للأحداث، يستخدم تقتية « عقلة الإصبع المجردة » في كل مرحلة من مراحل التنفيذ. إن استخدام المثال الوارد - فيما سبق - عن إدارة التحويل، يجعلنا نتوصل فيما يلى إلى استنتاج ما يجب أن يحدث:

عين قائدًا.. يعتبر المدير التنفيذي الفعال الاختيار - الواضح في هذا المثال، على الرغم من أن هؤلاء المديرين غالبًا ما يكون أحدهم عضوًا بالفريق الذى سيمضى أقل وقتًا في التقديم الفعلى طوال اليوم.. ويكمن الجزء الأكثر رسمية من دورهم في قيامهم بإعطاء مقدمة عامة، بما يجعلهم قادرين على استخدام المادة التدريبية التى تتناسب قدراتهم المهنية. وهناك عدة أساليب متنوعة، يمكن للمؤسسة القيام بوصفها في بداية أداء فريق من هذا النمط، بما يجعلهم قادرين على صقل ملاحظاتهم أو تعليقاتهم الأساسية في المناسبات السابقة.

إن العمل الرئيسي للقائد هو أن ينسق عملية إعداد المحتوى ولوجستيات المكان والأداء الإجمالى اليومى. وفي كل مرحلة، فإن عليهم الاحتفاظ بمراجعة دقيقة لما تم عمله، ولما يزال ينبغي القيام به.

اعقد جلسة عصف ذهني... أيًّا كانت طبيعة الشخص القائم بعمليات العصف الذهني خلال عمليات التقييم، فإن عليه متابعة أحدث المعلومات المتوافرة - لدى الفريق - عن العميل المستهدف. كما يمكنهم كذلك استخدام هذه المعلومات في عملية « تحليل ستكون موجزة للغاية، كما أنها تتسم بمصداقية عالية لدى المانحين الحكوميين، وهم ذوو خبرات إدارية متميزة، ولكن في افتقار واضح إلى خبرات مالية متميزة أو نوعية ».

إن وضـعية الاختتـام (الإنهـاء) المرغوبـة سـيكون مـن السـهل تقريرهـا: في نهايـة العـرض، فـإنهم يرغبـون مـن الجمهـور في أن يحـدد أن تلـك المنظمـة هـى الاختيـار الأفضل لأن تدير المنح التى يقدمونها.

ويمكـن أن يـتم تعريـف وضـعية الاختتـام، التـى سـيقدمها كـل عـارض - مـن الفريـق - للجمهور من أمناء تقديم المنح الحكومية على النحو التالى:

- قائـد فريـق.. أى إن الجمهـور (أمنـاء تقـديم التمويـل) لديـه فكـرة واضـحة عـن مكان المؤسسة وموقفها في السوق.
- مـدير تنفيـذي مبيعـات.. أى إن الجمهـور يشـعر بـأن لـدى المؤسسـة بنيـة تحتيـة سليمة لدعم احتياجاتهم.
- متخصـص في إدارة التمويـل: أى إن فـريقهم مؤهـل بصـورة متميـزة للغايـة في استثمار أموال العميل في السوق الآسيوى.

وبانتهـاء هـذا اللقـاء (الاجـتماع) المبـدئى، فإنـه يتحـتم عـلى كـل اللاعبـين (المشـاركين) الاتفـاق عـلى صـيغة محترمـة مقبولـة مـن « العبـارة المركـزة » (أيقونـة العرض) لكل جزء متفرد قائم بذاته من مفردات العرض الذى سيقومون به.

ضرورة كتابـة ذلـك.. عـلى المشـاركين أن يبـدعوا نصوصـهم المختلفـة بـالخط الأسـاسي، وأن يرسـلوا تلـك النصـوص عـبر رسـائل إلكترونيـة لبعضـهم الـبعض؛ مـن أجـل إبـداء الملاحظـات والتعليقـات وتبادلهـا بهـدف الوصـول إلى اتفـاق مشـترك عـلى هـذه النصـوص. إن كلمـة «إبـداع» غالبًـا ليسـت دقيقـة تمامًـا في هـذا السـياق. وسـيكون عـلى كـل لاعـب (مشـارك) أن يعـد نفسـه - مسـبقًا - لتكـوين تقـديم معيـارى نسـبيًّا، يمكـن تجهيزه وإعداده ليكون ملائمًا ومتسقًا مع العميل المحدد والمستهدف.

سـوف أشـجع هـذه الممارسـة بالتأكيـد. ورغـم أنى منـاصر للإعـداد المكثـف والـدقيق للعـروض وضرورة إيفائهـا للاحتياجـات التـى يطلبهـا الجمهـور - فـإنني أوافـق عـلى أن هنـاك

قيمـة هائلـة في اسـتخدام مـادة إحصـائية معـدة بحـرص شـديد، والتـى تـم اسـتخدامها وصقلها في مواقف عرض من قبل.

التـدريب العـكسى لأداء الفريـق.. يجـب عـلى كـل أفـراد الفريـق إجبـار أنفسـهم عـلى القيـام بتـدريب عـكسى أمـام بعضـهم الـبعض، حتـى إذا تسـبب ذلـك في إحـراج البعض، أو استنفذ وقتًا، قد يفضلون قضاءه في أداء أشياء أخرى.

سـألت ذات مـرة أعضـاء فريـق عـرض: إلى أى مـدى يقـوم الفريـق بتـدريب عـكسي، قبـل قيـامهم بالحـدث الـرئيسي، فأجـابنى قائـدهم قـائلًا: "حسـنًا، إن ذلـك الأمـر يعتمـد عـلى قـدر المسـافة التـى يقطعهـا التـاكسي في الاسـتجابة لطلـب عميـل مـا ". (يقصـد المؤلـف أن ذلـك الأمـر يـراه الفريـق ثانويًـا أو هامشـيًّا للغايـة بمـا يسـاوى تلـك الفـترة الزمنية البسيطة - المترجم).

ومـن ثـم، فـإنني أقـترح أن سـاعة مـن التـدريب العـكسى هـى اسـتثمار منطقـى مـبرر للوقـت، عنـد محاولـة جـذب أعـمال تبلـغ قيمتهـا عـدة ملايـين مـن الجنيهـات. وعـلى كـل لاعـب (عضـو) في هـذا الفريـق أن يحصـل عـلى فرصـة؛ ليتأكـد مـما سـيقوله، ومـدى تتناغم ذلك مع أداء بقية أفراد الفريق.

أثنـاء اليـوم.. أثنـاء الأداء الفعـلى في أثنـاء اليـوم.. فـإن عـلى كـل عضـو - مـن الفريـق - أن يتـذكر أنـه بالفعـل في قلـب الحـدث طـوال اليـوم، حتـى في الأوقـات التـى لا يتحـدثون فيهـا.. وعنـدما يتحـدث أحـد أعضـاء الفريـق، فـإن عـلى بقيـة الفريـق أن يتأكـدوا مـن أنهـم في موضـع رؤيـة مـن قبـل آخـرين؛ لـكى يحـافظوا عـلى تركيـزهم وانتبـاههم، بـدلًا مـن التجـوال المشـتت لانتبـاههم وانتبـاه الآخـرين. وبصـورة مثاليـة، فـإن علـيهم أن يظهـروا بصـورة مبهـرة أمـام جمهـورهم، مـثلما يتمنـون مـن جمهـورهم أن يظهر كذلك أمامهم.

ويجـب عـلى قائـد الفريـق أن يقـوم بـدور الـرابط أو الصـلة بـين الجمهـور وبقيـة الفريـق .. إنـه عضـو في فريـق، يتعـين عليـه أن يكـون - مـع بقيـة الفريـق - أكـثر حساسـية لتواصـل

الجمهـور وردود أفعالـه، بـدوام عمليـة العـرض واسـتمرارها.. كـما يجـب أن تكـون لديـه معرفـة كافيـة جيـدة بمحتـوى كـل عـرض فـردى، بمـا يجعلهـم قـادرين - فـورًا - وبشـفافية ووضـوح عـلى اقـتراح تغيـير مـا في الاتجـاه، إذا اسـتلزم الأمـر ذلـك. ويمكـن أن يكـون القائـد أيضًـا هـو ذلـك الشـخص الـذى يمكنـه أن يقـرر أي أعضـاء فريقـه يمكنـه الإجابـة عن سؤال نوعى خاص، يطرح على الفريق من جهة ما.

إجابة الأسئلة... مرة أخرى!

في عـدة نطاقـات متمايـزة مختلفـة، فـإن المواقـف المتبقيـة في هـذا الفصـل كلهـا تتضـمن إجابـة الأسـئلة... ومعظـم النـاس يمكـنهم أن يكونـوا بـأقصى درجـات الاسـترخاء في تـوجههم نحـو هـذه المواقـف. حتـى بالنسـبة للمـؤديين الأكـثر خـبرة وإنجـازًا، الـذين يعـدون أنفسـهم بشـكل جيـد وتـام، خـلال أدائهـم الرسـمى، فـإن لـديهم مـيلًا واضـحًا لاسـتخدام تقنيـة « السـؤال والجـواب »، وهـى تقنيـة يمكـن أن تـقضى إلى تـأثير إيجـابي في الأداء المهنـى والإيفـاء الـثرى بالمهـام المطلوبـة في عـرض، يسـتبعد تمامًـا احـتمال حـدوث استجابات عكسية أو غير مرغوبة أو إصدار إحكام غير واقعية.

وبرشـاقة، فـإن كـل محادثـة تقـوم بهـا سـوف تتضـمن إجابـة الأسـئلة... ولسـت أقـترح أنـك سـتلجأ إلى تقنيـة « عقلـة الإصـبع المجـردة » عنـدما يطـرح عليـك صـديق لـك سـؤالًا عـن الوقـت أو سـؤالًا عـن الكيفيـة (الأحـوال) التـى كـان بهـا يومـك.. لأن تلـك تعـد مواقـف طبيعيـة.. ولكـن الأمـر، أننـي مجـرد راغـب في أن أُمولـك بالعتـاد الـلازم لأن تكـون أكثر نشاطًا وقوة في المواقف التى يحتمل فيها مواجهة ضغوط ما.

الموقـف الـذى يحتمـل حـدوث ضـغوط فيـه، هـو الموقـف الـذى يمكـن أن تكـون فيـه الإجابـة عـن كـل سـؤال ذات أثـر متميـز عـلى النيتجـة الإجماليـة التـى ترغـب في تحقيقها لدى جمهورك.

فعلى سبيل المثال:

- في نهاية عرض رسمى (كما تمت تغطيته في الفصل العاشر).
- عندما يكون لديك مقترح مكتوب، تود طرحه، ولديك احتياجات يتحتم تلقيها لتوضيح القضايا الناجمة عن تلك الاحتياجات.
- محاورات شخصية على منصة العرض.
- المناقشات المنعقدة على موائد، وحسب جداول.
- لقاءات ومحاورات إعلامية.

إن القائمة السابقة لا تعنى كونها قائمة مجهدة.. بل إنني واثق من أن ثمة دقائق محدودة للتفكير سوف تظل تذكرك بمناسبات متعددة، حين ترتد إليك الذاكرة لاستجابة غير مرضية إما بنفسك أومن قبل شخص آخر أيضًا. وفيما يلى قائمة من المشكلات النمطية، التى أخبرنى بها عديد من العملاء:

- « أعرف موضوعى بشكل جيد للغاية، ولكني لا أستطيع الوصول إلى الكلمات الافتتاحية التى سينطق بها فمى ».
- « لقد حاولت أن أقول الكثير جدًّا، وأنا أرى عيون الجميع وهى تحملق في ».
- « أعتقد أننى قد أجبت عن السؤال بشكل رائع، ولكن كل ما في الأمر، أنني لا أستطيع معرفة كيف أتوقف ».

إن استخدام مزيج من الإعداد الأنبوبي (انظر الشكل الموجز للنمط الأنبوبي)، وكذلك الصيغة FIR الثلاثية: « واجهها ثم حللها ثم بلوِرها »، وأيضًا الصيغة الثلاثية FIR لـ: «توقف - أصقل.. وأصقل»، كما ورد تحليل ذلك في الفصل الحادى عشر.. ذلك المزيج وحده كفيل بمواجهة كل هذه المشكلات.

محاورات (لقاءات) على منصة العرض

مؤتمرات المحاورات (المناظرات) على خشبة المسرح أو منصة العرض هي عروض تعاونية سلسة الأداء، يميل إليها معظم منفذى العروض؛ لأنهم يعتقدون أنهم - أثناءها -

لا يحتـاجون فيهـا إلى إعـداد.. كـما أن منظمـى العـروض يحبونهـا لأنهـا تـرضى هوسـهم للتواصـل أكـثر مـن كونهـا عرضًـا رسـميًّا.. إنني أقبـل فكـرة أن المـؤتمرات (اللقـاءات) تتكـون مـن تيـار متواصـل التـدفق مـن شرائـح مـن موضـوعات التحـدث الرئيسـية الداعمـة للقـاء.. ومـن ثـم يكـون أمـرًا ممـلًا للغايـة. وعـلى أيـة حـال، فإنـه إذا لم يـتم أداء ذلـك بصـورة جيـدة، فـإن الحـوار أو اللقـاء عـلى منصـة العـرض يمكـن أن يأخـذ الجمهـور - مثلًا - إلى أفق جديد.

تكمـن المشـكلة في أن المحادثـات ليسـت مصـممة لأن تحـدث أمـام الآخـرين. وفي حالـة حـوار عـادى بـين شـخص وآخـر، فـإن كـل طـرف مـن طـرفي الحـوار يوظـف مفرداتـه من أجل تواصل الحوار مع الطرف الآخر.. وبصورة صحيحة يرتضيها الطرفان.

إذا كنـت بصـدد عقـد حـوار أو مقابلـة مـع أحـد أمـام أى جمهـور، فإنـه ينبغـي عليـك أن تتـذكر طـوال الوقـت أنهـا ليسـت دردشـة.. بـل إنهـا لقـاء. وهـذه النصـيحة هـى صالحة أيضًا بالنسبة للجمهور الإذاعي والجمهور التليفزيونى.

وتحـت العنـوانين الكبـيرين التـاليين، فـإنني سـوف أنـاقش الكيفيـة، التـى يمكـن بهـا إعـداد سـيناريوهين نمطيـين، قبـل الـذهاب إلى التعامـل مـع القضـايا والاحتياجـات العامـة لدى الجمهور.

الإعداد المسبق:

إن السـبب الأكـثر قبـولًا لكونـك مـدعوًا إلى حـوار أو لقـاء عـلى منصـة العـرض، يكمـن في أن لـديك منطقـة خاصـة مـن المعرفـة أو الخـبرة التـى تعتـبر ضروريـة لـدى شـخص مـا، ينبغـي عليـه الاسـتماع إليهـا، سـواء جـزءًا مـن جمهـور، أو بشـكل منفـرد.. ومـن المحتمـل أن يتكـون الجمهـور مـن الـزملاء والمعـاصرين حتـى في شركتـك أو مـن مجموعة أكثر تنوعًا من حيث الحدث الصناعى الذى يرتبط به العرض.

سـوف يـتم غالبًـا إخبـارك بأنـه سـيكون لـديك قـدر معقـول مـن الوقـت عـلى المنصـة (لايقل هـذا الوقـت غالبًـا عـن 15 دقيقـة). كـما أنـه سـيكون عليـك غالبًـا أن تعمـل مـع مقـدم أو

محاور محترف؛ إذ سيقوم بتقديمك من خلال موجز مركز، يكون بمثابة المعلومات الأساسية التى ينبغي على الجمهور أن يعرفها عنك.

حتى مع افتراض وجود خبرة أكبر لدى الشخص الآخر في هذا الموقف، فإنه لا يزال عليك حتمًا أن تحصل أو تنترع منه على مزيد من التحكم في الحدث قدر ما تستطيع.

عليك بالمضى قدمًا في تقنية « الإعداد ذات الخط الأنبوبي »، كما لو كنت بالضبط تعد عرضًا أو تقديمًا رسميًّا.. ولكن بمجرد أن تقرر « عناصرك الأساسية »، فلا تضايق نفسك بتدوين « نص الخط الأساسى ».. وبدلًا من ذلك، عليك أن تقوم بعمل مسوَّدة من عبارات محورية محدودة.

عندئذٍ، قم بمخاطبة المحاور أو المقدم هاتفيًّا وأخبره بالقائمة التى أعددتها عن « العناصر الأساسية »، مقترحًا بحزم أن هذه العظام تكون العمود الفقارى لموضوع العرض - سوف يسعد أى مقدم محترف بذلك الخبر؛ إذ إنك قمت بمعظم العمل المطلوب منه، نيابة عنه.. صدقنى لن يشعر بأقل درجة من الاستياء لذلك.. لقد أديت دور المحاور في عديد من المناسبات والأحداث، ومع عدد محدود للغاية من الأفراد، من الذين عملت معهم على منصة العرض، في إثبات واضح لمدى جدية هذه اللقاءات التى قمت بها، سواء فيما يتصل بالأحداث أو الأشخاص.. وكان هناك دائمًا أولئك الذين يتميز أداؤهم طوال اليوم.

إن الاعتماد على الألفة التى تبنيها مع المقدم، يمكنك الذهاب إلى إمكانية اقتراح الكلمات المضبوطة للأسئلة المحتملة. وهذا المدخل يزيد من مخاطرة إزالة أو غياب التلقائية من المحاور.. ولكني لا أحفل بذلك كثيرًا.. فالتلقائية غالبًا ما تكون ذات معدل أو تقرير مبالغ فيه.

ستكون هناك احتمالية في تخصيص بعض الوقت للتدريب العكسى في مكان الحدث للمقدم. كل ما عليك أن تتأكد من أن تدريبك العكسى يبدو - بوضوح - تلقائيًّا..

استمع بعناية إلى أية توجيهات، يمكن أن يعطيها لك المقدم أثناء قيامك بهذا التدريب؛ إذ إن من ضمن اهتماماته التى ينشغل بها، هو أن تبدو بمظهر جيد.

ما الإعداد الذى يجب تجنبه:

يمكن أن تكون شخصًا جريئًا بدرجة كافية لأن تدفع هؤلاء المقدميين أنفسهم داخل محاورة علنية، لم يتم التدرب العكسى عليها بأى صورة من قبل... وربما يحدث ذلك لأنك تتمتع بحس سياسى،أو لأنك - بصفة خاصة - مدير تنفيذي يثق في نفسه، أو أن المنظم السادى (الذى يستمتع بتعذيب الآخرين - المترجم) يعتقد أنه سيكون من الممتع أكثر أن يعطيك أية ملاحظة عن الأسئلة.

وبغض النظر عن ذلك، فأنت لازلت تعلم الموضوع الذى يحتمل فيه أن تُسأل عنه؛ لذا يجب عليك الأداء من خلال تقنية « النمط الأنبوبي » كما حدث من قبل.. كما يتحتم عليك أن تتأكد من أن لديك بعض عبارات الإعداد الجيد الصقل عن بعض الموضوعات المقبولة. تذكر أن تقوم بالإعداد لكل من الأسئلة الصعبة والسهلة (انظر الفصل العاشر).. وضع في اعتبارك أن هناك بعض الأحيان التى تولد فيها الأسئلة الهائلة والمهمة إجابات سخيفة أو حمقاء.

الإيفاء باحتياجات الجمهور على المنصة..

ربما تكون أكثر ميلًا للجلوس، وأنت على المنصة.. والعتاد المقدم هنا من أجل هذا العرض غالبًا مايكون غير مناسب بشكل كوميدى:

الكنبة المريحة.. وهى مخصصة لعدم تشجيعك على الجلوس باعتدال (أى إنها تساعدك على الاسترخاء... وغالبًا ما يكون ردفاك هما المشكلة مقارنة بحال ركبتيك.

مقعد الكافيتريا المدرسية.. والذى أصبح علامة مميزة لكل الأحداث والمناسبات ذات التكلفة المحدودة أو الميزانية المتواضعة، تلك المناسبات التى تخجل أن تكون جزءًا

منها.. وهـذا النـوع مـن المقاعـد منتصـب الظهـر، غـير جـذاب المظهـر، وغالبًـا مـا يسـتحيل معه أن تشعر بالراحة... وغالبًا كذلك ما يكون لونه برتقاليًّا.

كـرسى بـلا ظهـر.. هــو شيء بالتأكيـد لايمكنــك أن تشــعر معــه بــالتوازن أو القــدرة عــلى الاحتفــاظ بــه أو تشــعر كــذلك بــالإعتزال، لاســيما إذا كــان الجــالس عليــه يرتــدى جونلة.

كـرسى چـيمس بونـد الإيطـالى الـدوّار.. وهــو في الغالــب مــن أكـثر الاختيــارات قبــولًا وكفــاءة وتــأثيرًا.. ولكــن كــن عــلى إدراك بمــدى الســهولة التــى يمكــن أن يســتدير بهــا هــذا المقعد أثنـاء ركوبـك طـائرة هليوكـوبتر (يقصـد المؤلـف أنـك في حالـة جلوسـك عـلى مقعـد مـن هـذه النوعيـة، يجـب عليـك أن تنتبـه للحركـات المندفعـة السريعـة التـى قـد تعرضـك للخطر - المترجم).

وأيًّـا مـا يكـن مـن أمـر شـكل الجلـوس الـذى سـيمدونك بـه، فإنـه مـن المقبـول أن يكــون جلوســك في مكــان بزوايــة مائلــة في مواجهــة المنصــة.. فمــثلًا لا تواجــه مبــاشرة الجمهــور الجــالس أمامــك.. اجعــل الأمــر بزاويــة مائلــة؛ إذ يجلــس المحــاور عــلى نقطــة مماثلــة لنقطــة جلوســك عــلى الجانــب المقابــل في منطقــة تســمح بوجــود مســافة كافيــة بينكما.

اجلـس معتـدلًا، واجعـل عمـودك الفقـرى يلمـس برقـة مـؤخرة (ظهـر) المقعـد.. وأنـا لا أقصــد الاعتــدال المتصــلب.. ولكنــي أقصــد ذلــك الاعتــدال المصــحوب بدرجــة انحنــاء خفيفــة للأمــام في قبالــة المقــدم / المحــاور.. ضــع يــديك مســترخيتين، متلامســتين مــع بعضــهما دون أن تتشــابكا مــع بعضــهما الــبعض.. لا تجعــل قــدميك متصــالبتين بثنــيهما مــع بعضــهما الــبعض.. ســوف تجــد أنــه كلــما زادت وضــعيتك وجلوســك راحــة بالنســبة لقـدميك، فإنـه بإمكانـك أن تجعـل إحـداهما متقدمـة قلـيلًا عـلى الأخـرى، كـما لـو كنـت على أهبة الاستعداد للوقوف.

في كـل الأوقـات، يجـب أن تتظـاهر لنفسـك بأنـك تـؤدى العـرض واقفًـا.. كـما لـو أن المقعـد الـذى خصـص لـك يشـغله شـخص آخـر غريـب، أو أن هـذا المعقـد قـد جلبـه أحـد ما في حادث مـا لاصلة لـك بـه.. هـذه النزعـة العقليـة سـتجعلك قـادرًا عـلى أن تجـرى الأمـر

(المحــاورة) دون أن يــرتبط في ذهنــك بأنــه مجــرد «دردشــة» أو « مســامرة » أو « تجاذب أطراف حديث ».

كـما اسـتمعت واسـتجبت إلى أسـئلة المقـدم، فكـر في الصـيغتين الثلاثيتـين: (واجهها وصـوِّرها ولخصـها)، و (قلهـا ودعِّمهـا وأغلـق فمـك بعـدها) (لا حـظ أنـه تـم تحليـل هــاتين الصــيغتين بالتفصــيل في الفصــل الحــادي عشر - المــترجم).. وبمجــرد أن تقــوم بإبــداء الجملــة الأولى مــن إجابتــك الأولى، فعليــك أن تنظــر مبــاشرة إلى أعــماق عينــى المحـاور، مـثلما تفعـل في محادثـة عاديـة.. ثـم يتعـين عليـك أن تقـوم بتنفيـذ عـرض غـير طبيعـي منـاور إلى حـد بعيـد.. شيء مـا يكفـل لـك ضـمان النجـاح في حـوار عـلى منصـة العرض:

قـم بقطـع التواصـل الـبصرى مـع المحـاور واسـتدر برأسـك وجسـدك، بمـا يجعلـك الآن تتحدث مباشرة إلى جمهور الحاضرين.

لا تحــتفظ برأسـك في وضـعية واحـدة، واسـتدر برأسـك بمـا يجعلـك قـادرًا عـلى تحقيـق تواصـل بصرى مكثـف مـع قطاعـات مختلفـة مـع الجمهـور بالطريقـة نفسـها التـى كنـت سـتؤدى بهـا عرضًـا مـا، وأنـت واقـف.. تـذكر أن المحـاور هـو - أيضًـا - أحـد أفراد جمهورك، ومن ثم عليك أن تدرجه أيضًا في ذلك التواصل البصرى المكثف.

عنــدما تقــوم بــأداء جملتــك الأخــيرة، تأكــد مــن أن تواصــلك الــبصرى الأخــير مــع نظرتـك الخلفيـة للمحـاور.. ومـن ثـم، يمكنـك القيـام باختتـام الحـدث بالأسـلوب نفسـه الذى بدأت به الحدث.

إن هـذه التقنيـة سـوف تجعلـك تشـعر بـإحراج فعـلى، وسـتجعلك بالفعـل وقحًـا (فظًّـا) عنـدما تجربهـا لأول مـرة.. ولكنهـا الوسـيلة الوحيـدة المتاحـة لأن تجعلـك متأكـدًا مــن أن كــل الجمهــور الحــاضرين يمكــن رســمه، داخــل مــا يمكــن تســميته بـــ « حــوار مواجهة بين شخص وآخر » يمكن فيه استبعادهم من الكادر.

مناقشات محددة (يمكن التحكم بها)

هنـاك صـيرورة تتحـول إلى أن تكـون أكـثر شـيوعًا وانتشـارًا في كـلا الأمـرين: لقـاءات الأعـمال التجاريـة، واللقـاءات السياسـية.. وكلاهـما يتناسـبان مـع الاتجـاه الحـالى لهـذا النـوع مـن الأحـداث؛ لأن يكـون نشـطًا قـدر الإمكـان، أكـثر مـن كونـه مجـرد تتـابع لمجموعة أحاديث فردية.

وبصـورة نمطيـة، فـإن المناقشـة المحـددة سـوف تتضـمن ثلاثـة أو أربعـة أشـخاص، يجلسـون خلـف مائـدة مـا، مـع وسـيط أو رئـيس جلسـة، سـواء وقوفًـا أو جلوسًـا في جـزء آخـر مـن منصـة العـرض.. إذ سـيقوم الوسـيط بتحضـير الموضـوع المسـتهدف، ثـم يوجـه إلى كل منسق من مجموعة منسقى المناقشة - بدوره - لعرض وجهة نظره.

وبقـدر مـن الأسـف، فـإن هنـاك مـيلًا وقابليـة لحـث المنسـقين عـلى التحـدث، في شكل، يجعـل تلـك الصيغة مـن النقـاش تـفضى إلى كثـير مـن الاتفـاق، بـدلًا مـن التوصـل - في نهايـة الأمـر - إلى منـاظرة وجـدال حـى مبـاشر.. وغالبًـا مـا يميـل الـرأى إلى سـماع منسقى المناقشة يقولون:

« بطبيعـة الحـال، أنـا أتفـق مـع چـون.. واسـمحوا لى بـأن أعيـد التأكيـد عـلى شىء ما، قد قلته بالفعل بخصوص....... ».

إن هـذا النـوع مـن الاتجـاه التـوفيقي، لايمكـن - بحـال مـن الأحـوال - أن يكـون آسرًا أو مثيرًا للإعجاب.

ثمـة مشـكلة أخـرى تـرتبط بـأن المشـاركين يـرون مسـاهمة المنسـقين للمناقشـة كاختيـار أكـثر جاذبيـة، أبعـد بكثـير مـن رؤيتـه مجـرد عمـل عـرض رسـمى؛ لأنهـم لا يعتقدون أنه ينبغي عليهم كثير من الإعداد أو أنهم يحتاچون إليه بالفعل.

إذا أردت أن تجعــل لتقنيــة « عقلــة الإصــبع المجــردة » تــأثيرًا عنــدما تظهــر في عـرض محـدد (مسـبقًا) عليـك باتبـاع هـذه الصـيغة: تحكَّـم ثـم تمـايز ثـم قـم بالتسـليم (الأداء).

قم بالتحكم من خلال اتخاذ قرار بتحديد نمط الأسئلة التى يتعين - بالفعل - أن توجه إليك فيما يتعلق بنطاق خبرتك.. الواضح منها بشدة وغير الواضح بشدة.. كما يتعين عليك أن تكتشف الصعب من هذه الأسئلة والسهل منها أيضًا.. ضع قائمة بالمساعدة التى قد تحتاجها من زملائك ذوى المعرفة المتميزة في الموضوع الذى تنوى تقديم العرض فيه.

أجر اتصالات فيما يسبق الحدث (العرض) مع الوسيط، واقترح تلك الأسئلة ونوعيتها كمجالات يقوم هو بالتحرى والاستقصاء عنها.. وعليك اكتشاف المجالات الأخرى، التى يبدو وبقوة أنها ذات اهتمام وصلة بموضوعك.. سوف يستعين الوسيط بكونك استباقيًا نشطًا فيما يتعلق بموضوعك.

من المحتمل بشدة أن يكون هؤلاء الوسطاء أكثر سعادة، عندما تبذل جهدًا من أجل أن يتمايز أداؤك بنفسك. وعليك أن تعرف من وسيطك، ومن منسقى المناقشات - بشكل مباشر - وجهات نظرهم ومدى اتفاقها أو ميلها إلى الاتفاق مع موضوعك.. وخذ فكرة موسَّعة عن وجهات نظرهم تلك، والتى يحتمل بشدة أن تعبر عن موضوعاتهم في الوقت نفسه.

وعندئذ، يمكنك أن تتأكد من أن الذى ستعرضه مختلف بالفعل.

قم بالأداء (التسليم)..

من خلال استخدام مزج للصيغتين الثلاثيتين - اللتين سبق ذكرهما في الفصل الحادى عشر - بالإضافة إلى صيغة توقَّف / أصقل (التى نوقشت بالتفصيل كذلك في الفصل الحادى عشر).. من المحتمل أن يكون هناك موضوع فرعى خاص، مثل (كما في حالة) أنك ترغب بشدة في أن تبدو مهمًّا، وأن تكون كذلك هدفًا محوريًّا لاهتمام جمهورك، بما يجعلك تقرر أن تبدع عرضًا كاملًا، مع الصقل اللازم له، والعناصر الأساسية المكونة له، والجملة الأيقونة المركزة (والتى غالبًا ما تأتى في الاختتام أو وضعية الإنهاء -

المترجم).. ورغم أنه يتحتم عليك آنذاك أن تتأكد أنك - في كل مرة تتحدث فيها - لن يزيد حديثك المتواصل مطلقًا عن 90 ثانية (دقيقة ونصف).

إنني لا أقترح أن ينتابك الضيق بخصوص ذلك التحديد القطعى للوقت.. ولكن ما أنوه إليه بشدة أن تكون قادرًا على التميز في: نفسك وأدائك وأسئلتك، بطريقة تجعلها مفيدة للغاية لطرفين مهمين للغاية، هما: جمهورك وسمعتك.

اللقاءات الإعلامية:

رغم حضورى للقاءات حوارية عديدة في التليفزيون والإذاعة، فإنني لا أعتبر نفسي خبيرًا في هذا النوع من اللقاءات الحوارية الإعلامية، والتى لا زالت؛ بالنسبة لى حلبة، لم أزل فيها متعلمًا أقرب من كونى معلمًا.. وكل ما أود هو أن أشاركك أكثر الأشياء أهمية، والتى تعلمتها من خلال تجاربي وخبرتى.

لا تسترخ أبدًا.. ما لم تكن صاحب شخصية عامة ذات قدر معروف، فإن المحاورة أو اللقاء الإعلامى سوف يدوم لفترة أقل من أربع دقائق، وسيتكون فقط من ثلاثة أو أربعة أسئلة.

قم بإعداد ثلاث أو أربع عبارات قاتلة.. قبل عقد اللقاء أو الحوار، قم بكتابة عبارات تتصل بموضوعك، وتشعر بيقين أنها عبارات قاتلة (صادمة أو آسرة) بدرجة تكفى للمشاهد أو المستمع لأن يخبر الآخرين عنها.. كن مصممًا على الحصول على واحدة أو اثنتين من هذه العبارات وتضمينها داخل إحدى إجاباتك.. لايهم أين ستضعها بقدر ما يهم أن تذكرها.

قم بتشغيل العبارة المركزة (الأيقونة).. والتى ستضمنها - بالقطع.. في إجابتك الأولى، في حالة ما إذا كان اللقاء / المحاورة تم اختصارها لأسباب خارجة عن سيطرتك. وتذكر أن السؤال الأول عادة ما يكون السؤال الذى يمنحك بعدها أقصى مدى ممكن من حرية الأداء.

كـن محـددًا بشـكل خـاص فـيما يتصـل بالأسـلوب الـذى تنهـى بـه.. أى الاختتـام المصـقول والبـارع لكـل إجابـة، وهـذا ينسـحب كـذلك عـلى مـدى هيبتـك (قـدرتك عـلى التحكم) في الحوار / اللقاء الإذاعى والتليفزيونى.

كـن صـارمًا أكـثر قلـيلًا مـما تعتقـد أن لـديك مـن الصرامـة.. أى يتعـين عليـك أن تعـد نفسـك لأن يكـون أداؤك سريعًـا وصـارمًا، مقسـمًا عـلى شرائـح زمنيـة تبلـغ فـترة كـل منها ثـلاث دقـائق... وتـذكر أنـه مـن السـهل جـدًا أن تقطـب جبينـك، دلالـة عـلى عبوسـك، وأن تغير نـبرة صـوتك بمـا يـدل عـلى ذلـك مـا لم تكـن مضـطرًا إلى بـذل جهـد نـوعى للقيـام بـذلك (أى لا تلجـأ إلى العبـوس أو التقطيـب في الوجـه أو تغيـير نغمـة الصـوت مـا لم يكن هناك سبب قهرى، يدفعك إلى ذلك - المترجم).

إن موضـوع اللقـاءات الحواريـة الإعلاميـة، تمـت تغطيتـه باستقاضـة في دليـل الجيـب للمـدرب الإعلامـى، لمؤلفـه آلان سـتيفنز (سلسـلة كيـف الوصـول إلى الكتـب، 2015).

اللقاءات والمؤتمرات الهاتفية..

هنـاك نمطـان مـن اللقـاءات/ المـؤتمرات الهاتفيـة.. النـوع الأول منهـا عنـدما يكـون هنـاك شـخص واحـد فقـط عـلى الطـرف الآخـر مـن التليفـون، والنـوع الثـانى هـو عنـدما يكون هناك شخصان أو ثلاثة أشخاص على الطرف الآخر من التليفون.

والصـفة الأكـثر تمييـزًا لهـذين النـوعين مـن اللقـاءات، مقارنـة بكـل الأنـواع الأخـرى مـن الاتصـالات يكمـن فى أنـك لا تـرى جمهـورك، وهـذا يشـكل نعمـة ونقمـة في آن واحد، أى يشكل ميزة وعيبًا في الوقت نفسه.

يشـكل ميـزة مـن حيـث قـدرتك عـلى تـدوين منظومـة هائلـة مـن الملاحظـات والتعقيبـات، فى مواجهتـك للطـرف الآخـر، كـما يمكنـك أيضًـا الإشـارة إلى المعلومـات المدونـة عـلى شاشـة الكمبيـوتر، دون القلـق بخصـوص ذلـك (عـبر اشـتراكك مـع الطـرف الآخـر في الحـوار التليفـونى).. بيـنما يكمـن العيـب الأكـبر في كونـك غـير قـادر عـلى اسـتخدام أى تواصـل

بصرى، يمكنك من قياس المدى المتعلق بجودة كلماتك، ومدى استقبال الطرف الآخر لهذه الكلمات.

لقاءات المواجهة الهاتفية:

متى يمكن أن تكون مكالمة تليفونية لقاءً حواريًّا على الهاتف؟ من وجهة نظرى، فإن الإجابة عن هذا السؤال ستكون: عندما تكون نتيجة هذه المكالمة مهمة لدرجة تكفى بالنسبة لك لأن تستعد لها مسبقًا.

وهذه واحدة من المواقف المحدودة، حين افتتاحك للمكالمة مصقولًا بشكل رائع، ومفيدًا لك بصورة كبيرة لأن يكون محاولة لإعداد أجندة ما:

« ما الذى أرغب في عمله - في هذه المكالمة - لكى أستكشف بالضبط أين عليك أن تشعر بأن تدريبك المتواصل لايمدك بالقدر الكافى للإلغاء باحتياجاتك.. وعندها أحب أن أخبرك بالقدر القليل الذى يمكن أن يكون استشارة مفيدة لك».

وكلما استمرت المكالمة التليفونية، فإن عليك أن تحاول أن تسجل ملاحظات مركزة ومستفيضة في محاولة لتوقيع ما يمكن أن يقوله الطرف الآخر.. وهذا أمر أسهل إذا كنت تستخدم هاتفًا غير ثابت المكان (جوالًا أو متنقلًا).. كما أن هذا سوف يساعدك على المحافظة على مسارك المتعلق بما تمت تغطيته من موضوعات، وربما يعطيك - كذلك - الفرصة أن تستشهد في آرائك بالكلمات التى قالها الطرف الآخر؛ لتدعيم ما تقوله... ومع استمرار المكالمة، فيما بعد... فإنه يتعين أن يتم أداؤك بطريقة إيجابية فعالة وبنغمة سلسة، تجعلك قادرًا على السيطرة على الطرف الآخر، قبل أن يقوم هو بذلك!

وباستمرا ر الحوار كذلك، فإن ذلك يمنحك يقينًا بأنك قد قمت بتجميع معلومات كافية عن طبيعة الموقف حاليًا لدى الطرف الآخر، بما يمنحك مؤشرًا دقيقًا للتوقيت الذى يجب أن تباغت فيه الطرف الآخر بعبارتك الآسرة (الأيقونة).. تلك العبارة التى أستخدمها مرات عديدة لوصف أنشطتى الاستشارية التى أقوم بها كما يلى:

« إنني واثق من أن لدينا قائمة خاصة بالعميل، ومساره، والمنهجية التى يمكن اعتبارها أفضل بالنسبة له عن أى عميل آخر يعمل في قطاع إدارة التمويل نفسها ».

وبالطبع، فإنك قد تقرر أنك لا ترغب في استخدام هذا السلاح المؤثر أثناء هذه المكالمة الخاصة؛ لأنك توصلت إلى خلاصة مؤداها أن الوقت ليس مناسبًا لهذا الاستخدام.. وربما تقرر أن تقضى وقتًا أكثر في مراجعة وملاحظة معلومات الطرف الآخر، التي أدلى بها عبر المكالمة، لكى تكون عبارتك الأيقونة بإحكام أكثر دقة وملاءمة.. والتى ربما تستخدم لمكالمة أخرى فيما بعد، كوثيقة متابعة أخرى، أو لمواجهة تليفونية.

ويمكن أن يستخدم صقلك النهائى - لاختتام اللقاء - قبل عبارات الوداع، أو عبارات معبرة عن سرورك بحضور المكالمة الهاتفية.. ويجب أن يتضمن صقلك النهائى عبارة لما ينبغي عليك القيام به، أو لما تعتقد أن تكون عليه الخطوة الأخيرة.

« سوف أرسل إليك وثيقة من صفحتين، خلال 48 ساعة مضمونها إعداد خطة موجزة لمقترحاتنا العلاجية ومرفق بها مذكرة تتضمن التكاليف المتوقعة ».

هناك نوع من الكلمات التى يمكنها أن تعطى الطرف الآخر الثقة بأنه ستكون هناك نتيجة نوعية وقيمة جراء المكالمة.

منتديات (لقاءات) الهاتف الجماعية:

تتضمن هذه اللقاءات الهاتفية الجماعية بشكل حتمى عنصرًا من التنافسية الشرسة؛ إذ يتعين عليك أن تحارب بضراوة وبسرعة في وقت قصير نسبيًّا، سيكون متاحًا لك لكى تتحدث.

في القطاع البنكي، تحدث غالبًا مؤتمرات هاتفية تضم عشرين مشاركًا أو أكثر؛ إذ يدرج تليفون كل شخص منهم ضمن هاتف مركزى، يضم كل هذه الهواتف بشكل فردى.. ويحاول البنك المضيف أن يقوم بدور مدير أو رئيس المؤتمر؛ لكى يدير عملية

اللقاء.. ويتحتم آنذاك أن تكون هناك بعض الاتصالات الإلكترونية - مسبقًا - لضمان أن كل واحد من المشاركين يستوعب من يشارك معه من الهواتف الأخرى، وقت التحدث.

سيقوم رئيس الجلسة/ المؤتمر غالبًا بسؤال كل مستدع للخدمة أن يعبر بإيجاز عن رأيه في القضية المطروحة في المؤتمر. ورغم الحقيقة القائلة بأن الهاتف - بديهيًا - جزء تواصلى معه يتم عبر التكنولوجيا، فإن المؤتمرات/ اللقاءات الهاتفية الجماعية تخلق بيئة يمكنها بالفعل أن تخنق هذا التواصل.. فإذا كانت هناك مناقشة جوهرية، تجاوزت حدود التواصل، فإن ذلك يشكل احتمالًا أكبر بأن المكالمة / الحوار سوف تقضى إلى تشاجر، لا يمكن لأحد أن يتوقع مداه أو يسيطر عليه.

إذا أعددت نفسك حسب تقتية « عقلة الإصبع المجردة »، فسوف تكون لك ميزة تنافسية مقارنة ببقية المشاركين في المؤتمر؛ إذ من المحتمل أن تكون لديهم الفرصة لأن يدونوا بعض الملاحظات المحدودة على قصاصة من الورق.. بينما تكون أنت - في هذه الأثناء - قد أعددت جملتك أو عبارتك المصغرة (الأيقونة) مدعومة أو محسنة باستخدام العناصر الأساسية وعمليات الصقل في البداية والنهاية.. (أى في الافتتاح والاختتام - المترجم) ضمن عرضك الإجمالى.. ومن المحتمل أن يستغرق هذا الأمر - على نحو مكثف - حوالى 60 ثانية أو أقل.

إن البعد الأكثر صعوبة لهذا الموقف يكون فى حالة الملل التام، التى قد تنجم عن هذه اللقاءات.. إن معظم المشاركين سوف يقومون بجولة لمجرد تحديد أثر أو نتاج ما تم قوله بالفعل في المؤتمر / اللقاء. ومن ثم، يتعين عليك أن تعتاد سماع الهواتف الجوالة أو المتحركة، بما يجعلك قادرًا - بشكل ثابت ومتسق - على أن تقوم بتعديل وضبط المحتوى. وفي تلك اللحظة، فإنه حين يحين دورك للتحدث، عليك أن تكون مهتمًا لأقصى درجة بالنقطة التى ستتناولها في حديثك وبشكل احترافى مؤكد.. سوف يكون لديك ميل أكبر لأن تكون الشخص الأكثر استعدادًا والأكثر تركيزًا في اللقاء الهاتفى، والأكثر قدرة على أن تكون مفرداتك موضع تذكر وتقدير واحترام من قبل الآخرين.

ترأس اللقاء/ المحاورة:

إذا كنت المضيف الذى سيترأس اللقاء / المحاورة، فسوف يتعين عليك أن تتعامل مع التحديات التالية:

- التأكد من أن كل المشاركين المتوقعين قد اشتركوا بشكل فعال، وقاموا بتعريف أو تقديم أنفسهم.
- إعداد جدول أعمال محدود والالتزام بتنفيذه.
- عمل مذكرة بكل ما قيل في الحوار، وعن طريق من.

سوف يتعين عليك أن تفعل ذلك في الوقت نفسه، الذى ستكون فيه - ذهنيًّا - متاحًا لأن تستجيب للقضايا المعروضة بشكل فورى، عند إثارتها أثناء الحوار أو اللقاء. وللقيام بكل هذا، فأنت بحاجة إلى أن تكون منظمًا بشكل ملتزم فوق العادة، ولديك ثلاثة أزواج من الأيدى (يقصد المؤلف أن تكون قدرة يديك الاثنين على العمل مضاعفة بثلاثة معدلات عما هى عليه - المترجم).. والمطلب الأخير الضرورى يمكن أداؤه من خلال تكوين قوائم بالمساعدة التى يمكن تلقيها من خلال الزملاء الآخرين.. إذ يجب ان ترتبط بالمسئولية عن مراجعة الموضوعات الأساسية للحوار والتأكد من إتمامها (حسب خطة العمل المحددة)، وأن تلك الخطة تقودك في الاتجاه الصحيح الذى يتحتم على الحوار أو اللقاء أن يمضى بمقتضاه.

إن ذلك سوف يسمح لك بأن تكون قائدًا عارضًا، يمكنه أن يؤكد أو يتأكد من أن كل مشارك قد أدلى بما كان يرغب في قوله، خلال الإطار العملى المحدد للقاء أو المحاورة، والذى يتسم بالمهنية الثاقبة والمركزة.

متطلب الدقيقة الأخيرة:

إننى أتخيل كم البهجة الذى تشعر به، عندما يقول لك رئيسك في العمل - غالبًا بنتيجة أداء ما: « لقد تناولت - في مكتبي - لتوى الغداء مع المدير التنفيذي لشركة طيران

«الخطوط الجوية العالمية"، وعرض علىّ تقريرين فوريين عن توقعات نشاط شركته.. هل يمكنك أن تمر على مكتبى في غضون ربع ساعة من آلان، وتمضى معهم عدة دقائق لتخبرهم بما تتصور أنه من الممكن أن يحدث في أوربا عبر العام القادم ».

هذا بإحكام نموذج للطلب الممثل للدقيقة الأخيرة، والذى طلبه منى أحد عملائى في مجال الاستثمار - البنكى.. لقد كانت أوروبا هي منطقته الخاصة فيما يتصل بالمعرفة اللازمة له عنها.. وكانت مشكلته أنه كانت لديه معلومات متاحة كثيرة للغاية في رأسه - ولحسن الحظ، استوعب هذا العميل توجيهاتى له، وكان يتأكد دائمًا من أنه لم يذهب في مرة إلى العمل، دون أن يكون مدربًا بشكل جيد على ما سيؤديه.. لقد كان يحمل دائمًا معه بطاقات مفهرسة محدودة في جيبه.. ومن ثم، ينبغي عليك أن تتأكد من أنك تحمل النموذج نفسه، متبعًا إياه بمنتهى الدقة.

لقد استخدم عميلى هذه البطاقات، في مواقف الطوارئ، مثلما سأبين في السطور التالية، والتى تسمح لك. بإعداد عرض قوى ومؤثر في غضون عشر دقائق:

فكِّر بحرص وعناية في نوعية الجمهور الذى تعد له العرض.. ثم ابدأ في الحال في تحديد ما ترغب في قوله لهذه النوعية بمنتهى الدقة، بافتراض أن المتاح لك من الوقت لكى تفعل ذلك لايتجاوز عشر ثوانٍ.. ولا تدع القلق ينتابك فيما يتعلق بأن الاختلاف بين العبارة الأيقونة (العبارة المركزة) ووضعية الاختتام يستغرق اصطلاحًا دقيقتين.

اكتب عبارتك الأيقونة - كاملة - على بطاقة مفهرسة من البطاقات التى تحملها معك.. إذ من الممكن أن تستخدمها في عملية الصقل الأولى التى تفتتح بها حديثك في العرض.

وعلى بطاقة مفهرسة ثانية، سجل العناوين المؤثرة لأول خمسة أشياء تقفز إلى ذهنك مباشرة، فيما يتعلق بموضوع العرض، والتى يمكنها أن تدعم عبارتك الأيقونة (التى كتبتها في النقطة السابقة) (دقيقتان).

تخير ثلاثة من العناوين الخمسة التى سجلتها في النقطة السابقة، لتضيفها عقب العبارة الأيقونة مباشرة للبطاقة الفهرسة الأولى.. ستكون تلك العناوين الثلاثة الأفضل هي العناصر الأساسية للعرض الذى ستقوم به (دقيقتان).

فكِّر في صقل ختامى يكون بمثابة الصدى الذى يتردد فيه صقلك الأولى (في البداية) دون تكراره لفظًا.. وقم بتدوينه في ملحوظة موجزة، أسفل البطاقة المفهرسة.. والحقيقة المهمة هى ألا تكتب الفقرة كاملة بشكل يترك لك مساحة للتخمين أو التفكير أو قدر من المناورة إذا كانت الكلمات- التي ستقولها بالفعل في الحدث الأصلى ذات نسبية ملحوظة من التلقائية والعفوية في العرض،وأنها لن تصدر بصورة رشيقة للغاية كما تأمل أنت.. إنه من الممكن أن تضطرك عملية الصقل الختامية التي تقوم بها إلى القيام بتغييرها عند أداء الحدث بالفعل (دقيقتان).

استخدام الوقت المتبقى لتتصفح البطاقة المفهرسة، مجبرًا نفسك على صقل وإثراء العناصر الأساسية في ذهنك (دقيقة واحدة).

لقد سمحت بخمس دقائق من الجدول المقترح بالنسبة لك للوصول إلى مكتب رئيسك في العمل.. وعند المخاطرة بمرورك بأناس يعتقدون أنك- بشكل أو بآخر- مضطرب، حاول أن تبدى تذمرك بالتمتمة بصوت عالٍ ببعض العبارات الحاسمة أثناء طريقك إلى العرض. إن هذا يعنى أن ثلاثة من أكثر الناس أهمية في عالمك سوف يسمعون- على الأقل- بعض الكلمات التى قمت- فعلًا- بإحصائها والتي قلتها من قبل بالفعل.

من الممكن أن يكون الشكل النهائى للبطاقة المفهرسة مماثلًا للشكل التالى:

سيعرض السوق كميات هائلة من المواد المتطايرة، ولكن يمكننا أن نحقق ميزة الاختيار من بينها في:

- قلة سيولتها.
- مقاومتها الهائلة للتطاير.
- نقص تكيفها.

الظروف الصعبة، تعتبر فرصة طيبة لتحقيق ربح محتمل

لقد استخدمت الملاحظات من قبل عميلى؛ لكى يدوم عرض الدقائق الخمس الذى يقوم به.. إن نموذج الطوارئ يستبعد كل المنهجية والتنظيم اللتين تقوم عليها تقنية « عقلة الإصبع المجردة »، والتي تتضمن الاستخدام العميق للتفكير في سلسة من الأسئلة المتعلقة بموضوع العرض.. يتم تقليل العصف الذهنى، بصورة مؤثرة، مما قد ينتفى معه إجراء عمليات التعديل أو التحرير. ولكنه- على جانب آخر- قد تعطيك فرصة ممتازة للإبداع والأداء (التوصيل للجمهور) لشىء يمكن أن يمنح ذلك الجمهور موجزًا عما يحتاجونه، ومما يعد كذلك فرصة ممتازة لتحسين معدل مصداقيتك..

العرض أمام مجلس الإدارة:

إن جداول أعمال لقاءات مجلس الإدارة عادة ماتكون معلَّبة (يقصد المؤلف أنه يسبقها ترتيب وإعداد كافيين لأن يجعل بنودها معروفة مسبقًا للحاضرين- المترجم).. لذا فإنه من النادر في اجتماعات مجلس الإدارة أن ينتهى اللقاء في الموعد المحدد له (لأنه غالبًا ما يتناول مسائل تفرضها طبيعة اللقاء أو اللحظة ذاتها- المترجم). فإذا تمت دعوتك إلى أداء عرض أمام مجلس الإدارة، فإنه من المهم أن تصل إلى الهدف من عرضك في أقصر وقت ممكن. إن المديرين هم صنف من أولئك البشر الذين يكرهون إهدار الوقت فيما لايفيد؛ ولذلك فإنه ينبغى عليك أن تكون مستعدًا- بشكل كافٍ- لاختصار وقت أدائك

بصورة متميزة ولافتة، لا سيما إذا أظهروا فجأة أنهم يمكن أن يمنحوك وقتًا أقل عما تم إخبارك به من قبل أصلًا.

احرص في عرضك على ألا تخبرهم- مطلقًا- بتفاصيل يعرفونها.. فمن الطرق المؤكدة لإثارة ضيقهم وغضبهم أن تبدأ عرضك- أمامهم- بمدخل مماثل لذلك المدخل.

« قبل أن أخبركم بالحل، أعتقد أنه ربما يتعين عليّ أن- كأمر مفيد لكم- أقدم لكم تذكيرًا بالخلفية التي تتعلق بمشكلتنا التي نواجهها.. وهذه الخلفية هى.... ».

إذا أعطيت تحديدًا زمنيًّا للقيام بعرضك- قبل اللقاء الفعلى- فلابد أن تلتزم بذلك الوقت التزامًا صارمًا. وفي الحقيقة، يمكنك أن تذهب أبعد من ذلك: ضرورة أن تكون واثقًا من عدم تجاوزك- قطعيًا- للوقت المحدد لك، أو تجاوزك للبنية التنظيمية لعرضك؛ لكى تسمح ببعض المدى المتاح لك لأن تتخلص من المادة الزائدة عن حدود العرض فورًا.

دعنا نفترض أنك قد قررت العناصر الخمس الأساسية (يقصد المؤلف العناصر الخمس الأساسية لتقنية: عقلة الإصبع المجردة- المترجم).. وفي موقف غرفة مجلس الإدارة.. عليك أن تخطط- بعناية- لتقديم أكثر ثلاثة أشياء أهمية في البداية؛ فهذا يعنى أن بمقدورك إسقاط أو إغفال الشيئين الآخرين (أى باقى العناصر الأساسية الخمسة- المترجم)؛ إذا وضعت فجأة تحت ضغط الالتزام بالزمن المحدد أو أقل منه إذا حتمت الظروف ذلك.

قد يطالبك أكثر أعضاء مجلس الإدارة صرامة (غلظة) بأن تقصد- في عرضك- مباشرة التوصيات التي تراها لازمة على الفور؛ لذا يتعين عليك أن تكون مستعدًّا لأن تعرض عبارتك الأيقونة في أى وقت. وفي الحقيقة، ينبغى عليك التعامل مع فرضية أنك سوف تكون عرضة للمقاطعة والاستفسار والتحدى بشكل مستمر.. وعليك أن تتعامل مع كل هذه الأحداث كما لو كانت مفاجآت سارة بالنسبة لك، رغم أنها غير ذلك بالمرة.

وهـذا كلـه يعنـى أن الإعـداد الـذى أعددتـه للعـرض عـلى مجلـس الإدارة، لابـد أن يكـون- عـلى وجـه الخصـوص- إعـدادًا قاسـيًا ودون رحمـة عنـدما تجـرى عليـه عمليـة التعـديل أو التحريـر (أى إجـراء التعـديلات والملاحظـات النهائيـة قبـل العـرض الفعـلى- المترجم).

يمكنك أن تربح كثيرًا فقط إذا فكرت قليلًا..

لـدى المـديرين ميـل ورغبـة لأن يتحـدوا الفرضـيات؛ لـذلك. كـن واثقًـا مـن أنـك تتحـدى نفسـك، قبـل أن تمـنحهم الفرصـة للقيـام بـذلك (أى قبـل أن تجعـل المـديرين يتحـدونك- المـترجم).. ومـن ثـم، عليـك أن تنظـر بمنتهـى الإمعـان والدقـة إلى الـنص الأسـاسى (المحتـوى الفعـلى للعـرض) وأن تتأكـد مـن أنـك راض عنـه تمامًـا، وأنـه يتناسـب بإحكام مع كل تأكيد وقناعة أتيت بها في العرض.

إن هـذا الاختبـار الصـعب أمـر ضرورى للغايـة في البحـث عـن الإتقـان، لأن مجلـس الإدارة هـو الجمهـور الـذى يسـتحق أن تناضـل مـن أجـل جـذب انتباهـه بشـكل دائـم ومستمر.

إننـى أسـتطيع بسـهولة أن أضـمن لـك مايزيـد عـن أربعـة وعشريـن موقفًـا مـن المواقـف التـي وردت في هـذا الفصـل، إلا أن ذلـك يتطلـب كتابًـا، حجمـه أكـبر بكثـير مـن الكتـاب الـذى بـين يـديك.. إن المواقـف التـي تخيرتهـا، راعيـت فيهـا أن تكـون كافيـة لأن تمنحـك الثقـة التـي يمكنـك أن تسـخرها جـراء إتقانـك لتقنيـة « عقلـة الإصـبع المجـردة » لأن تطبقهـا عـلى أى موقـف مـن مواقـف الأعـمال التجاريـة، والتـي تعـد فيهـا مهاراتـك اللفظيـة وقـدراتك عـلى التواصـل مسـألة موضـوعة تحـت ضـغط مـا. إن الخطـوة الأخـيرة في جعلـك عارضًـا أو مقـدمًا متمكنًـا مـن هـذه التقنيـة، تكمـن في اكتشـاف الكيفيـة التـي يمكنك أن تكون بها أكثر إقناعًا في حياتك الشخصية.

الفصل السادس عشر

مواقف شخصية مثيرة للتحدي

إن العـرض الفعـال والمـؤثر لـيس شـيئًا مرتبطـا بـالضرورة بمكـان العمـل أو بمعنـى أدق أنـه حـدث يـدوم دوام الحيـاة ذاتهـا. لقـد تخـيرت سـيناريوهات لاعمليـة محـددة شـائعة؛ لـكى تمنحـك فكـرة عـن الكيفيـة التـى يمكـن بهـا لتقنيـة « عقلـة الإصـبع » التجريديـة أن تسـاعدك لـكى تكـون أكـثر جاذبيـة، في نوعيـة هائلـة مـن الظـروف والأحوال.

إن المواقـف الـواردة في هـذا الفصـل تتطلـب مـن الدقـة والرقـة والمرونـة، والتـى بـلا جـدال غـير موجـودة في بقيـة الكتـاب.. إن القتـال (يقصـد العمـل الجـاد والصـعب - المـترجم) مـن أجـل الفـوز بـاهتمام الجمهـور لـيس معقـدًا ذا أولويـة مطلقـة (فمـثلًا يعـد كـذلك الشـكوى أو الحصـول عـلى تصـنيف) أو إدراك الـربح قبـل أن تقـول كلماتـك الأولى بالحدس (كما يحدث في حفلات الزواج أو مراسم التأبين في الجنازات).

إننـي أوصى بـأن هـذه مجـرد أمثلـة، حيـث ينبغـي في الأسـاس، إن تقنيتـك المسـتخدمة « عقلـة الإصـبع المجـردة»، يجـب أن يـتم تغطيتهـا بصـمام أمـان (وردت في النص الأصلى بمعنى « قفاز حماية » - المترجم).

إن القصـص التـى سـمعتها في الفصـول السـابقة ربمـا تجعلـك تظـن أننـي دائمًـا مـا أكون فظًّا

بوهيميًّا حسنًا، لقد حان الوقت بالنسبة لك لأن ترى الجانب الرقيق من شخصيتى، الذى قد يغريك بمعانقتى.

الأحاديث التى تلقى في حفلات الزفاف:

فيما يلى، جملة ما، أتحداك أن تكون قد خطرت ببالك مطلقًا، وأنت تقرأ هذا الكتاب:

(هذا هو الموقف الذى لا تحتاج فيه إلى قائمة مصغرة (جملة مركزة) بما عليك أن تفعله.

سوف أقوم الآن بترشيح التجريف أو الاستخفاف الواضح، الذى ورد ذكره فيما سبق.. إنك لست بحاجة إلى تنظيم قائمة مصغرة، مثل جملة محورية للافتتاح وجملة أخرى للاختتام في أحاديث حفلات الزواج، لأنها دائمًا ما تكون هى هى الجمل المستخدمة نفسها في هذه النوعية من المناسبات. إن المتحدث في حفلات الزفاف سيرغب دائمًا في أن يجعل الجمهور يستمتع بضحكات محدوة، مؤكدًا مدى اللطف والقبول من طرف جمهور الحاضرين لشخص كل من العريس وعروسه.

ولكن بالقطع هناك مجال لتحليل المحتوى والقيام بالعصف الذهبي والبحث عن العناصر الأساسية والعوامل المؤثرة فيها.

لاينبغي أن يدوم أى حديث - من أى نوع - في حفلات الزفاف أكثر من ثمان دقائق، وغالبًا ما كانت أكثر أحاديث هذا النوع من المناسبات التى حضرتها؛ بالأكثر روعة وإبداعًا وتستغرق وقتًا أقل من ذلك، محدثة قيمة أعمق بكثير.

الرجل الأفضل:

حتى على الرغم من الاعتقاد بأنه من غير المفضل أن تكون المتحدث الأول في مناسبة الزفاف، إلا أنني سوف أناقش الحديث الأول الأفضل؛ لأنه من المؤكد الحديث الأكثر أهمية؛ ففي حفلات الزواج البريطانية واليهودية، يعتبر المتحدث الأول، هو الحدث الأكثر

تركيزًا ومحورية طوال المناسبة كلها.

إن أفضل رجل يتحدث في هذه النوعية من المناسبات، ويجب أن يشعر أنه تحت ضغط؛ إذ سيكون كل واحد من الحضور متطلعًا إلى حديثه، ومن ثم، سيكون معرضًا لأن يكون السجادة التى ستطأها أقدام الجميع، حالما ينتهى حديثه وقد أصاب مستمعيه بالإحباط (يقصد المؤلف أنه سيكون محل هجوم صارخ فما سيوجه إلى حديثه من انتقادات - المترجم).

ستكون لديه شهور ليعد نفسه.. لذا من المستحق أن يكون شخصًا ممتعًا.

وبصورة أساسية، فإن حديث أفضل رجل، هو متخصص ذو درجة رفيعة المستوى في حديث نوعية « ما بعد العشاء » في المقابلات والاجتماعات، والتى تدور عبر أداء كوميدى بدرجة عالية أو بسيطة، تتناول حياة العريس، وتذكّر الجمهور بمدى كونه شخصًا ممتازًا للاقتران به. ولدى أغلب جمهور الحاضرين في حفلات الزفاف، فإن الرحلة إلى الموقع الختامى يجب أن تكون قصيرة وسلسة. وإذا أردت حتى إعطائهم (الجمهور) أقل مبرر ممكن لكى يضحكوا، فإن الجمهور سوف يشجعك بأن تقوم بذلك بصورة صحيحة دقيقة للغاية.

لازالت ثمة قدر محدد من تحليل الجمهور أمرًا مهمًا وضروريًا للغاية، وذلك بالتأكيد سيكون معينًا في معرفة إذا ما كان هناك نمط خاص من الأشخاص أو المهن، حيث تمت إعادة تقديمه بصورة مكثفة للغاية (مثل: المحامين والمحاسبين ورجال الشرطة). وهذا يجعل الأمر أسهل في أن تخطط لصياغة دعاية أو سبك فكاهة تفكر في استخدامها أثناء عرضك.

- إن مفتاح النجاح يكمن في الاستخدام الحاذق للمعلومة المتاحة لديك.
- أسئلة تحليل جمهور يتعين على أفضل رجل طرحها:
- ما الأسماء الكاملة لكل من العروس والعريس (الاسم الثلاثى على الأقل)؟

- ما الكيفية التى تعرفت بها إليهما؟
- كم عمر كل منها؟
- من منهما كان قد تزوج من قبل؟
- ما الخلفية التعليمية لدى كل منهما؟
- ما التاريخ المهنى لدى كل منهما؟
- حدد بإحكام: متى وأين وكيف تقابلا مع بعضهما؟
- ما أكثر الخصائص المييزة لشخصية كل منها؟
- هل هما متماثلان بدرجة خاصة في منظور كل منهما إلى الحياة، بشكل يبدو واضحًا في تصرفات كل منهما؟
- هل هناك شىء مميز، يتعلق بوالد أى منهما (العروس/العريس) يمكن أن يبدو في استخدامه تجاهنا؟
- هل هناك أية خصائص أخرى سائدة، يمكن عرضها عن أشخاص يستحقون الذكر؟
- ما القصص الآسرة التى يمكن سردها عن هذه الخصائص المميزة؟
- هل هناك موضوعات محظورة لا ينبغي ذكرها بأى حال من الأحوال؟
- ما القناع الدينى للحديث؟
- ماعدد الأحاديث التى ستتم في الحدث؟
- من الذي سيقدم هذه الأحاديث (يذكر كل متحدث على حدة)؟
- هل ستكون قادرًا على معرفة المحتوى المقبول في الأحاديث الأخرى؟
- ما مدى قبول هذه الأحاديث المحتملة لدى الجمهور؟
- ما عدد الجمهور الذى سيحضر الحدث؟
- ما مدى عمر الجمهور الحاضر، والجنسية الغالبة والخصائص السائدة؟ مثل: هناك 60% من الحاضرين يمارسون المهنة نفسها أو تخرجوا من المدرسة نفسها؟
- في أي توقيت من اليوم، سيقم الحدث؟

- هل سيكون هناك ميكروفون متاح؟ ومانوعه؟
- ماذا عن المقرأ الذى سيتلو فيه القس من الكتاب المقدس؟
- هل هناك ميكروويف لتقديم التوست الطازج؟
- إذا لم يكن ذلك متاحًا، فمن الذى سيقدمه لجمهور الحاضرين؟

إن الإجابات عن الأسئلة السابقة سوف تمنحك أساسًا واقعيًا يتعلق بما يمكن أن يكون في تصميمه - باعثًا على الترسية عن جمهور الحاضرين وتشريفهم.

هناك كتب كثيرة عن التحدث تنصح المتحدثين غير المتمرسين ألا يحاولوا أن يكونوا مرحيين أو فكاهيين إلا إذا كانت الفكاهة أو الدعاية ناتجًا طبيعيًّا للموقف.

وفيما يلى الأخبار السيئة في هذا الصدد: إذا كنت الرجل الأفضل، فعليك أن تكون مرحًا أو فكاهيًّا (لديك روح الدعابة).

سوف تجد فيما يلى نصيحة تفصيلية فيما يخص إبداع وإيجاد مصادر روح المرح والفكاهة، الواردة في الفصل الثاني عشر.. وإليك مجموعات من مواقع حفلات الزفاف علي شبكة الإنترنت، وعدد محدود منها، يحتوى بالفعل على بعض المادة الفكاهية المفيدة. وعلى أية حال، فإن أكثر المصادر قيمة في الدعابة يجب أن تكون نوادر/حكايات حقيقية فيما يخص العريس.. حسنًا، إنها غالبًا ما تكون حقيقية.

اختيار الحكاية/النادرة:

إن استخدام مدخل العصف الذهنى في الفصل الرابع، مدخل يوصى به، ربما مع مخرجات من أصدقاء آخرين للعريس وأفراد من ذوى القربى بالنسبة له.. كما أن هناك مجموعة من الحكايات التى يبدو أنها حكايات ذات طعم مؤثر وساخن للغاية، حتى إذا كانت دعابات متعلقة بمن سيصبحون أزواجًا في المستقبل الغريب.. عليك أن تأمل حدوث ذلك.

ولكـن كـن حريصًـا وعـلى وعـى كـاف فـيما أسـميه « متلازمـة أفضـل رجـل » فهـذه المتلازمـة تتمثـل في الظـاهرة التـى يحـكى فيهـا الرجـل الأفضـل، حكايـة أو نـادرة، ويجـدها هـو وزمـلاء العـريس فكاهيـة للغايـة، وهـذا يحـدث عـادة لأن القصـة تتضـمن أحـداثًا عـنهم أيضًـا.. ولسـوء الحـظ، فـإن الحـدث يمكـن إعـادة إحصـائه أو اعتبـاره حـدثا مـبهمًا للغايــة أو بغيضًــا للغايــة بالنســبة لأى شــخص باســتثناء مــن لهــم الصــلة بــذلك. وبخصــوص بقيــة الحضــور، فــإن علــيهم أن يبــذلوا جهــدًا حقيقيًّــا، حتــى لمجــرد أن يبتسموا بلطف أو بأدب.

لــذا.. عليــك أن تنتقــى جيــدًا الحكايــة المتنخبــة مــن خــلال اســتخدام الســؤال الاختيارى أو الكاشف التالى:

« هـل سـيجد 80% عـلى الأقـل مـن جمهـور الحـاضرين هـذه الحكايـة مسـلية أم لا؟»

حتـى إذا شـعرت بـأن كـل الجمهـور سـينحازون للمـراد مـن هـذا السـؤال (أى إذا كانـت الإجابـة بـ«نعـم ») فـإنني أنصـحك بـأن تتخـير مالايزيـد عـن ثـلاث حكايـات منهـا في الحدث الذي ستعرضه أمام هذا الجمهور.

القيام بعملية تحرير للحكاية

لابـد أن تكـون الحكايـة التـى تـم اختيارهـا واحـدة مـن مفاتيحـك الأساسـية للعـرض أو الحـديث الـذي سـتقوم بـه؛ لـذا قـم بتـدوينها كاملـة (ضـمن أوراق حـديثك)؛ إذ إنـه مـن المهـم أن تخـبر كـل فـرد مـن جمهـور الحـاضرين، الحكايـة، في أقـل عـدد ممكـن مـن الكلـمات؛ الأمـر الـذى يجعلـك تضـمن إحـداث أكـبر قـدر ممكـن مـن التـأثير الكوميـدى (المـرح)، دون محاولـة اختبـار مـدى صـبر جمهـور الحـاضرين لـكى يحـدث ذلـك الأثـر. إن قـدرًا محـددًا مـن الاسـتخفاف يمكـن أن يكـون عـاملًا مشـجعًا لـك، ومتوقعًـا مـن قبـل جمهـورك، الـذى لا يرغـب أحـد منـه مطلقًـا في أن تـرتبط قـدرتك عـلى المـرح أو الفكاهـة بالاستناد إلى حقائق باردة (مضمون الحكاية) لاروح فيها ولا جاذبية!

لـذا، فـإن التـوازن الـذى تبغـى تحقيقـه في محتـوى حكاتيـك، سـيكون في قـدرتك عـلى

التوصل إلى أفضل اختصار ممكن لهذه الحكاية، كما يلى:

اجعلهم أكثر إحساسًا بفكاهتك (بمرحك) وأقل إلى حد ما في إحساسهم بالواقع الذي يعيشونه.

وسوف أحاول أن أوضح لك الأمر بتوضيح الخط الرئيسى للنص الذي يلقيه أفضل متحدث في حفلات الزفاف، من خلال شخصيتين خياليتين، أولهما يدعى كيفين، والثانى يدعى شارون. وفي الحقيقة، فإنها يشكلان نموذجًا غالبًا لخصائص أو سمات كثير من البشر؛ ممن قمت بعمل مسودات عروضهم/أحاديثهم عبر سنوات مضت.

إن الحديث - الذى تقوم بعرضه - عبارة عن هيكل، ذى تنظيم، أكثر من كونه خطًّا رئيسيًّا لنص ما، ستلقيه أمام آخرين، بعض النظر عن التوضيح المؤثر لدى التوازن، الذى يمكنك أن تحققه بين الحقيقة والادعاء والاستخفاف والجدية، وما يمكنك الاستعانة به من مخزون خبراتك أو سابق قراءاتك فيما يتصل بالمرح والقدرة على استجلاب الفكاهة.

لقد وضعت توجيهات عملية، فيما بين ما يلى من أقواس، وأدخلت عليها بعض ملاحظاتى:

« سيداتى سادتى، من أجل مصلحة شارون، قمت مؤخرًا باستئجار مكتب استشارى لتنفيذ بعض الأبحاث السوقية عن الخصائص المثالية لكل من العروس والعريس ».

وبشكل أكثر وضوحًا، ينبغي عليه أن يكون:

آسرًا

فصيحًا...

ولديه صوت رقيق وظهر بدنى رائع

(ثم يستدير إلى العروس).

« حسنًا يا شارون... واحد من الثلاثة ليس بالأمر البالغ السوء ».

ومـن الطبيعـى أن يعكـس هـذا النسـق واحـدة مـن أعظـم درجـات الشـغف لـدى العـروس تجـاه زوجهـا الجديـد.. إننـي عـلى إدراك عميـق بـأن حـديثى إلـيكم هـو الحديث الأخير من الأحاديث الخمسة المقررة للحدث.

إن الأخبـار الجيـدة في هـذا الصـدد، هـو أننـي لم أتحـدث مطلقًـا أمـام جمهـور عـام؛ فـيما بعـد؛ لأننـي سـأعيش علاقـة حـب خاصـة بى (يقصـد المؤلـف أن المتحـدث لـن يكـون متحدثًا بعد ذلـك، لأنـه ربمـا يكـون عريسًـا بعـد علاقـة الحـب هـذه، فتنالـه مـن المتحـدث يومها دعابة أو فكاهة، يضحك عليها جمهور الحاضرين وقتها - المترجم).

لذا... ففي الخلاصة...، فإنني... ».

« بالمقارنـة مـع أنـاس كثـيرين في هـذه الغرفـة، فأنـا - بمفـردى - قـد عرفـت كيفـين تقريبًـا لسـنوات محـدودة، لـذا، فـإنني لا أعـرف الكثـير جـدًّا عـن المجـون المـروع الـذى عاشه في شبابه..

هـل تمـانعون، في أنـه لايـزال سـهلًا للغايـة بالنسـبة لى أن أشـوه سـمعته بشـكل يفقد ذكرى هذا اليوم الرائع بريقها...

لذا، علينا هنا أن نتجاوز ذلك... ».

مـن المحتمـل بصـورة غالبـة أنـك ستضـيف حـوالى 90 ثانيـة (أى دقيقـة ونصـف) من التاريخ الوقائعى، مثل:

« خـلال هـذا الوجـه الـذى يبـدو قاسـيًا في مظهـره الخـارجى، يقـع ذلـك الرومـانسي الشغوف الرقيق.

إننـي واثـق مـن أن ذلـك الأمـر كـان مبعثـه هـذه الـروح مـن الرومانسـية البريئـة التى ألهمت كيفين عند تاريخها الأول (أى حدوثها لأول مرة - المترجم)..

عندما أصر أن يدفع شارون فاتورة العشاء.

من كان يمكن أن يخطر بباله أن كيفين على مثل هذه الدرجة من الصرامة؟ ».

هـذه صـيغة قصـيرة ومبسـطة للغايـة فـيما يحـدث حقيقـة في تلـك الليلـة. وفي الحقيقـة، فـإنهم يتقاسـمون تكـاليف العشـاء (العـروس والعـريس - أو شـارون وكيفـين)، ولكنـه مـن الأمـور الأكـثر متعـة أن نقـول إنـه كـان يتعـين عـلى شـارون تحمـل التكـاليف كلها لوحده.

(ثم يستدير إلى العروس):

« شـارون، في حالـة أنـك لم تسـتقص جيـدًا عـن الكيفيـة الماليـة التـي تسـير بهـا الأمـور... إمـم... إمـم (يبـدو مـن أداء المتحـدث - تكتيكيًـا - كـما لـو أنـه يعـاني صـعوبة في البحث عن الكلمات المناسبة ليصف شيئًا ما).. إن كيفين المتنمرة هي....

لقـد سـمعت بالفعـل دعابـة، مؤداهـا، أنـه عنـدما ذهبـت كيفـين في إجـازة، أخـذ شارون ورقة نقدية بقيمة خمسة جنيهات، واشترى زوجًا من الملابس الداخلية.

وهو لم يبدِّل أي واحد منهما».

ثمة حيلة قديمة، ولكن لطيفة ومناسبة تضخم من تأثير الحقيقة:

(صمت.. تغيير بسيط في نغمة الصوت لإخفاء إحساس بالجدية).

« لمـدة سـنوات عديـدة - بالنسـبة لي - كانـت كيفـين تعمـل مستشـارة ماليـة، ولاعبة جولف، ونديمة شراب، وشخصًا رائعًا، يمكن أن تشاركه أوقاتك الطيبة..

وعنـدما لاتكـون الأحـوال طيبـة للغايـة، فإنـه (شـارون) يصـبح شخصًـا لديـه اسـتعداد لأن أتحـدث إليـه في الثالثـة فجـرًا، إذا قصـدت ذلـك بالفعـل _(يقصـد المؤلـف أن شارون يقدم المساعدة دائمًا حتى في أقسى الأوقات / المترجم).

يقـول علـماء الـنفس دائمًـا أنـه يمكنـك فقـط تكـوين خمـس صـداقات حميمـة طـوال حياتك بأسرها.

إنها لميزة بالنسبة لي أن كيفين واحدة من أقرب أصدقائي.

سيأتي سريعًا الوقت الذي ألوِّح لك مودعًا، وأنت مسافرة في رحلة شهر العسل.

بالمناسـبة يـا كيفـين، هـذا اختيـار كـريم للغايـة مـن جانبـك.. لـديك طـرد خـاص، في

غضون أسبوعين، بالممر الخامس في مطار هيثرو (لندن) في قرية البضائع بالمطار..

كان هذا استنتاجًا أساسيًّا بسيطًا للإشارة إلى مدى الرعب والمعاناة، اللتين يمر بهما المسافرون على الخطوط الجوية البريطانية آنذاك..

« أتمنى أن تكون هذه المرة هي الأولى في شهور العسل التي تعيشها أنت وعروسك.. وأتمنى لك أن تستمتعى بهذه الشهور سنوات عديدة... ».

الجزء الصارم (الجاد):

يتضمن المثال السابق عددًا معينًا من الجمل، التي تعد جادة وصارمة بكل معنى للكلمة.. إذ إنهم ليسوا مضطرين لأن يكونوا - على وجه الخصوص - ماهرين، ولكن ينبغي عليهم أن يكونوا مخلصين وصادقين تمامًا.. إنك غالبًا ما تعطى إشارة شخصية منطوقة لجمهور الحاضرين أمامك.. ولكن الحدث الذي تمنحه الحياة أو تستجلب الحياة له، يتم من خلال إضافة محتوى عاطفي إلى الحقائق المجردة.

إنه لمن الخطأ تمامًا بالنسبة للرجل الأفضل أن نفترض عندئذ وجود ناقد متحمس دائمًا لاصطياد أخطاء العارض، لأن هذا الشخص ليس متاحًا بصورة دائمة.. إن الرجل الأفضل يدير استخدام كل شىء متاح لديه في عرضه؛ حيث لا ينبغي أن يكون هناك مقعد جافًّا في المنزل (يقصد المؤلف أنه يجب أن يكون العارض الأفضل بما لا يترك مقعدا خاليًا (جافٌّ) بين جمهور الحاضرين المستعمين إليه... المترجم).

والد العروس:

في هذه المناسبات، عادة ما يقوم والد العروس بإلقاء أول حديث، حيث يتعين عليه أن يكون حديثه مزيجًا رقيقًا من العاطفة الأبوية نحو ابنته، ودفء المشاعر تجاه زوجها في المستقبل، والترحيب بالضيوف والحضور.. وهناك ضغط أقل على والد العروس في أن يكون شخصًا مرحًا، مقارنة بالضغط الذي يعانيه المتحدث الأفضل، وربما كان ذلك سبب أن الجمهور (الحاضرين) على وعي وإدراك بأنه (والد العروس) قد قام بمشاركة

متميـزة، في تكلفـة كـل شيء يلـزم للحـدث، ولضـمان أن يـقضى كـل واحـد مـن الحـاضرين وقتًا طيبًا.

إن اختيـار الحكايـة وعمليـة صـقلها أو تنقيحهـا عـلى القـدر نفسـه مـن الأهميـة بالنسـبة للمتحـدث الأفضـل. ويمكـن أن يتنـاول الحـدث زوجًـا مـن الخـدع أو الأمـور التـي تتعلـق بالانعطافـات الحـادة (القـدرة عـلى المراوغـة) لـدى شخصـية العـروس؛ إذ إنـه ليسـت هنـاك حاجـة إلى المخـاطرة بتقييـد خصـائص العـروس تلـك. وفي المثـال التـالي يمتلـك والـد العـروس ميـزة شيء مـا، متعلـق بدعابـة خاصـة بـين أب وابنـه - عاداتهـا في التواصـل - والتـي يسـتغلها الأب، برقـة، دون الانسـياق إلى إعطـاء ذلـك طـابع كوميـدي أكثر مما يجب:

« إننـي أتمنـى بالفعـل أن يحـتفظ زوج أوليفيـا الجديـد بقدرتـه عـلى تحقيـق دخـل مرتفـع لمعيشـته.. لأنـه - في نهايـة الأمـر - سـيكون قـادرًا عـلى أن يتحمـل تكلفـة عمليـة إزالة الهاتف المحمول من على أذنيها».

إن الأب (أو ولي الأمـر) يجـب أن ينهـي حديثـه بالـدعوة إلى شرب نخبـي العـروس والعريس.

لقـد أوجـز أبي حديثـه وأسـعد جمهـور الحـاضرين في حفـل زفـاف شـقيقتي، لقـد كـان كريمًـا في ضـيافته، ولكنـه كـان يكـره إهـدار الوقـت مـع أنـاس يثرثـرون بـلا ضرورة محتمـة لـذلك. لقـد انعكـس هـذا الاتجـاه المفصـلي الرقيـق - بصـورة أساسـية - في كـل مـن نمـط وطـول النخـب المقـترح للعـروس والعـريس، ومـن الممكـن أن يكـون الـنص النهائي المقترح كما يلي:

« سـيداتي سـادتي، أرحـب بكـم جميعًـا وأتمنـى لكـم أن تسـتمتعوا بحفـل زفـاف ابنتي الحبيبة بالقدر نفسه الذي أستمتع به أنا..

لـذلك.. سـيكون البوفيـه مفتوحًـا طـوال الحفـل، وقـد تكفلـت بالتكـاليف نخبـي... للعروس والعريس».

العريس:

عادة ما يكون لدى العروسين عدد محدود من الأفكار في عقولهم (يقصد المؤلف أنهما غالبًا ما ما يعانيان معًا قلق كيفية تقضية ليلة العمر - المترجم).. وعادة ما تتسم أحاديثهما في هذه المناسبة باقتقارها إلى الإعداد المؤثر. وعلى أية حال، فليس هناك مهرب أمامهما من القيام بالتحدث إلى جمهور الحاضرين. إن الراحة أو الشيء الوحيد الباعث على الارتياح أمامهما هو أنهم يعانيان من أقل ضغط ممكن لأن يكونوا فكاهيين أو مرحين... إنني أذكرك، بأنهم إذا كانا كذلك، فسوف يسعد ذلك كل الحضور.

إن الحديث النمطي للعريس عادة ما يتكون من قائمة لاتنتهي من التفاهات التي تعبر عن الامتنان والتذلل (أي مدى الحظ الذي أوقعه في هذه الزوجة وشعوره بالامتنان لذلك، ومدى تمكن حبها من قلبه - المترجم)، وهذه - من وجهة نظري - طريقة ممتازة لإصابة جمهور الحاضرين بالملل!

ومن الواضح، أن هناك آخرين كثيرين، ممن يتعين عليهم أن يشعروا بالامتنان. ولكي تكون هذه الكلمة ناجحة بالفعل، فإن تلك الكلمة يجب أن تمزج بين الامتنان الموجز والإمتاع.

يمكن للعريس بالتأكيد أن يضمن في حديثه - على الأقل - حكاية من نقطة واحدة عن المتحدث الأفضل، في معلومة معينة، إذ إن تلك المعالجة ستكون - بشكل موضوعي - تبادلية جيدة.. كما يجب بالتأكيد امتداح كلا الوالدين (والد ووالدة العروس)؛ لاسيما إذا كان أحدهما قد تحمل تكاليف اليوم.

ويجب أن ينتهي الحديث بالتعبير عن الشكر، كما أسلفنا، والنخب الذي حدث، ويجب أن يكون الحدث الختامي يجب أن يكون نخبًا لوصيفات العروس.

المدائح:

تقـع المـدائح في نهايـة الطـرف الأيمـن للحـد العـاطفي مـن منظـر العـرض.. والموقـع الختـامي المفضـل أو المرغـوب هـو تقريبًـا المكـان المحـدد نفسـه: إذ إنـه يتعـين عـلى جمهـور الحـاضرين أن يتـذكر - بشـكل ارتـدادي - الأسـلوب أو الطريقـة التـي تجعلهـم يبتسمون بأسلوب محبب ومفضل لديهم.

ثمة حلقـة مـن مسلسـل تليفزيـوني يعـرض مشـهدًا؛ كـان فيـه شـخص مـا في موقـع، يتحـتم عليـه فجـأة أن يلقـى كلـمات محـدودة في تـأبين أحـد المتـوفين، لشخصـية أخـرى، ثـم "لقـد كـان تـوم سـميث رجـلاً عـلى درجـة عاليـة مـن الإيمـان، وأفضـل بكثـير عـما يمكنني أن أكون عليه.. إنني آسف حقًّا أنني فقدته".

ضـع في اعتبـارك هـذه الدرجـة مـن عـدم الحساسيسـة والإدراك، كشيء ينبغـي عليك دائمًا أن تتجنبه، مهما كانت التكلفة الناجمة عن ذلك.

الإعداد:

أوصى بـألا يـدوم الرثـاء أو التـأبين أكـثر مـن ثمـاني دقـائق. وسـوف يتعـين عليـك أن تـدون الكلـمات أولاً، ثـم تسـتخدم إسـكريبت كـاملاً مماثـلاً للـذي سيؤدى بـه الحـديث، والسـبب في ذلـك أنـه سـيكون غالبًـا مسـتحيلاً بالنسـبة لـك لأن تسـتخدم ملاحظـات عـلى البطاقات وكذلك من المستحيل أن تتحكم في عواطفك.

خـلال مرحلـة العصـف الـذهني والترشـيح مـن الإعـداد، حـاول أن تجـد اختيـارًا مـن حكايـات، يمكنهـا أن تسـتأثر بـأكثر منـاطق التركيـز إثـارة عـلى حيـاة الشـخص.. قـاوم إلحاحـك الطبيعـي في أن تخـبر الجمهـور، مطلقـاً، بكـل شيء.. إن هـذا لـيس الوقـت المناسـب للبيبليوغرافيـا التفصـيلية، ولكنـه أكـثر تحديـدًا في الوقـت المطلـوب لأن تتـذكر أكثر الأشياء تأثيرًا على الإطلاق.

التنفيذ والتسليم:

لـو أنـك فـرد مـن عائلـة، أو صـديق مقـرب لعائلـة مـا، فمـن المسـتحب أن يكـون لـديك كثـير مـن الأشـياء التـي يتعـين عليـك أداؤهـا قبـل مراسـم خدمـة الجنـازة أو أداء التـأبين. وبغـض النظـر عـن ذلـك، فإنـه يتحـتم عليـك أن تحـاول التمـرن - بشـكل ارتـدادي - عـلى الأداء بصـوتٍ عـالٍ، بقـدر الإمكـان. ومـن المحتمـل أن يكـون الأمـر مؤلمًـا للغايـة أن تقـول بعضًـا مـن الكلـمات التـي تكتبهـا، ولكنـه أمـر حيـوي أن تسـتنفذ إحساسـك بـالألم، بشكل خاص، قبل أن تحاول أن تتكيف مع أدائك للحدث أمام جمهور.

تحديــدًا، اســتخدم أي مائــدة، مــن الموائــد الملحقــة كـــ «مكــان» تضــع فيــه الإسـكريبتات المكتوبـة. حسـنًا، سـوف تتـذكر أننـي قـد ذكـرت لـك، في فصـول سـابقة، أن اسـتخدام إسـكويبت مكتـوب يجـب أن يهـدف إلى إحـداث تواصـل بصري مـع 80% مـن جمهـور الحـاضرين وقتهـا.. ولـن تكـون قـادرًا عـلى أن تفعـل هـذا، عنـدما تقـوم بعمـل تـأبين مـا.. سـوف يكـون هنـاك كثـيرون، ينتـابهم الحـزن، وثمـة وجـوه كثـيرة تغمرهـا مشـاعر المواسـاة والوجـوه المتعاطفـة النـاظرة إليـك؛ إذ إن هـذا المسـتوى مـن التواصـل البصري يجعلك تفقد التحكم في عواطفك والقيام بالتنفيذ والأداء.

لقــد حضرت مــؤخرًا جنــازة صــديق جــامعي لي.. قــام صــديقه المقــرب منــذ أيــام المدرسـة بـأداء التـأبين الأسـاسي.. لقـد كـان التـأبين مزيجًـا متنوعًـا مـن الحكايـات، التـي استأثرت بالبهجة الحقيقية التي تتضمنها في معرفة الأصدقاء المقربين للعائلة.

إننــي أســتطيع أن أرى أن المتحــدث كــان عليــه أن يبــذل جهــدًا ضــخمًا لمجــرد أن يمضي خـلال دقائقـه السـت الأولى خلـف المائـدة (أثنـاء العـرض - المـترجم) ونـادرًا مـا كـان يرفـع عينيـه عـن الأوراق التـي أمامـه، كـما أنـه كـان يجـد مـن الصـعب أن يضـع كثـيرًا مـن السـياق الحـواري داخــل عرضــه. وعــلى أيــة حــال، نســتطيع جميعًــا (الحضــور) أن نشــعر بالعاطفــة نفســها التـي تشـعر بهـا، وكنـا جميعًـا نعـرف أن الإنجـاز الأعظـم لـدى المتحـدث كـان متمـثلاً في وصـوله

إلى نهاية حديثه، وكنا نتلمس ذلك بوضوح بين.

لقد تعلمت شيئًا ما من هذا الأمر؛ إذ أدركت أن توصيتي الصارمة للمتحدث بأن يفهم جيدًا ماهو بصدده، ثم يعبر عنه مباشرة بأنها توصية ليست عملية في المقام الأول (لاسيما عندما تكون عواطف جمهور الحاضرين وتأثيره في التحولات المحتملة للعرض - المترجم). وبقدر ما تخصص لتلك النقطة ما يكفيها من جهد، عبر الكلمات التي تنتقيها للرثاء أو التابين، مع التدريب العكسي الكافي؛ للتقليل من الأثر العاطفي للحاضرين، ببساطة من خلال المضي في التحدث - بكلمات منتقاة - بأسلوب سمعي راق، بقدر ما يكون كل ذلك كافيًا لأن تحصل على النتيجة التي ترغب في حدوثها.. وإذا أدركت أن التواصل البصري سيعيق أسلوب أدائك، فكل ما عليك آنذاك ألا تجربه.

وفيما يلي من سطور، فقد قمت بإعادة إنتاج خلاصة لتأبين ما، أداه أحد عملائي (إشارة إلى المتحدث) في جنازة والده بيتر. لقد كان - بصورة صحيحة - مزجًا صحيحًا فيما بين الحساسية والجدية والابتسامات.

لقد كانت البنية التي استخدمها:

تشكيل البداية

العناصر الأساسية:

1- الطفولة.
2- وقت الحرب.
3- جوانب الشخصية.
4- الزواج والأبوة والمجتمع.
5- الحقائق الروحية والإيمانيات.

القائمة المصغرة

تشكيل الخاتمة:

فيما يلي مستخلص مطول، مرفقة به ملاحظاتي عما أنجزه هذا المتحدث في كل مرحلة من مراحل العرض.

« كان أبي ناجحًا في أشياء عديدة. ولكن ما أراد القيام به فعلاً هو أن يبحر بقارب شراعي في البحار الجنوبية.. ».

لقد كانت تلك جملة بداية مؤثرة للغاية، سحبت اهتمام جمهور الحاضرين تجاه شيء ما، لم يكن معظمهم على علم به.

« تذكر هذا، وستظل مفتونًا بمحور شخصيته ».

بعد التعامل مع طفولة بيتر، مضى المتحدث في وصف بعض التجارب والخبرات التي نالها الأب، وقت الحرب:

« لقد تم اختياره في الالتحاق بالقوات البحرية الأمريكية.. ثم تخرج بدرجة قريبة من أن يكون من أوائل دفعته، عبر تلك التدريبات الشاقة والعنيفة والتي أكسبته شهرة ذائعة، إذ تم تقديمها كمادة للفليم الشهير « ضباط جنتلمان».

« لقد قاد أبي غواصة حربية.. ومثل هؤلاء القادة كان يتوقع لهم مدى زمني لايزيد عن ثلاثة شهور، ولذلك كانت تمنح لهم حرية اختيار القرار بأن يستكملوا خدمتهم، أو أن يتقاعدوا عندما يجتازون هذا الوقت في القيادة».

ولكن الأمر كان مناسبًا لأبي تمامًا (حتى بعد ثلاثة أشهر)!

لقد كتب قائده الأعلى في تقريره عن والدي مايلي:

« بعيدًا عن الإحساس الديني لديه.، وبعيدًا عن ولائه وإخلاصه.، وبعيدًا عن التزامه بالنظام العسكري.. لقد كان ملاحًا في غاية الشجاعة. وعندما هاجمنا الجزر اليابانية، أردته أن ينضم إلى الأسطول الذي أقوده».

لقد عاد والدي من الحرب، ولديه إحساس واضح بأن قدرك ملك يديك.

لقد عمل أبي بجد واجتهاد طوال حياته.

ورغم أنه تقاعد مبكرًا، إلا أن عمره امتد إلى ثمانين عامًا.

وثمة حيلة رقيقة استجلبت ضحكة كبيرة:

وبأساليب عديدة، كان مناهضًا للسلطوية.

ولم تكن لديه - على أية حال - بوصلة أخلاقية (يقصد أنه كان أخلاقيًا بفطرته).

« إنه رجل غير عادي.. إذ إنه لم يعتد الاحتفاء به منذ عام 1945م، رغم بطولاته!».

« لقد كان لديه إدراك واضح بقيمة أداء الشيء الصحيح.. وبقيمة الثبات على المبدأ، وقيمة التمسك والشموخ فيما كان يراه حقًّا».

« وكان يمكنك أن تدعوه (السيد المتواضع في أي وقت يفكرون فيه فيما حققوه من إنجازات»، ولذلك كان يمكنه أن يقرر ما إذا رغب في أن يكون متواضعًا أم شديد الاعتداد بنفسه..

« إنه لم يستغل شهرته وذيوع صيته.. ولكنه كان مشهورًا».

رجل ساحر ولكنه لا يمارس السحر.

لقد آمن بأن الشرف هبة يمنحها الإنسان لنفسه.

إنه لا يمكن أن يغيب عن بالك، ولكن يمكن أن يبقى معك.

لقد آمن بأن جوهر الأشياء كلها هو السلام.

كما آمن بعمق أن من واجبه أن يساهم في مجتمعه.

لقد كان ثابتًا متسقًا في تعامله مع كل الذين عرفهم..

إذ إنه أحب الجميع دون تفرقةً.

إن تتابع مثل هذه الجمل القصيرة سمح للمتحدث أن يبحر إلى أعماق شخصية بيتر، دون أن يبدو مبتذلاً في ذلك الإبحار.

« لقد قابل والدتي في ساوث هامبتون في قاعدة القوات البحرية الملكية، عندما دلف

مـن بوابـة القاعـدة في عـام 1949م.. وكـان هـذا هـو بـدء قصـته الحـب بيـنهما، والتـي شكلت فيما بعد كل حياة أبي».

هذا الحب الذي دام أكثر من خمسين عامًا.

لقد أكملت والدتي شخصية أبي وجعلتها أرق..

وكما أنه عشقها، فهي كذلك عشقته.

غالبًـا مـا كانـت أمـي مريضـة بمـرض خطـير، ولكنـه كـان يعودهـا ويرعاهـا كـما ينبغي.

كـان كثـيرًا مـا يبـدو مـتعجلاً وفي حالـة نفسـية ليسـت عـلى مـايرام.. ولكنـه كـان يعـرف كيـف يخبـىء ذلـك ويجعلـه أمـرًا عارضًـا.. إلا أنـه لم يكـن يسـتطيع أن يفعـل ذلـك في موقف يتصرف فيه الآخرون ببيروقراطية (بروتين زائد عن الحد/المترجم) أو بغباء.

إلا أنه مع والدتي، كان غاية في الصبر والرقة..

وكان داعمًا لها، كلما احتاجت إلى دعمه ومساندته لها.

لقـد تعامـل مـع وفاتهـا عـلى أنهـا كارثـة، عنـدما حـدثت منـذ خمـس سـنوات مضـت.. وكـم بـكى عليهـا في صـمت وهـدوء.. وعـاش بعـدها وحـديًا، ولكنـه لم يشـك مـن ذلك مطلقًا أو يستجد شفقة أو عطف أحد بعدها.

لم يكن والدي مطلقًا رجلاً ذا نزعة مادية.

وحقًّا، أحب والدي سيارته وعشق قاربه الشراعي.

ولكنه لم يكن طامحًا أبدًا إلى تحقيق مكاسب مادية أو اقتناء ممتلكات.

إذ ظل يحتفظ بساعة يده وفتَّاحة الأوراق لمدة أربعين عامًا دون تغيير.

«كـما كانـت لديـه الجـوارب نفسـها التـي كـان يسـتخدمها منـذ الحـرب العالميـة الثانية».

إن المبالغة الذكية للانعطاف حول جزئية جادة تصحبها ضحكة صاخبة.

« لقد كان العام الأخير صعبًا على والدي».

ولكـن حتـى رغـم أن والـدي رأى اسـتقلاله (اعـتماده عـلى ذاتـه) يخـف يومًـا إثـر يـوم، إلا

أنه ظل شامخًا ومعتدًا بنفسه حتى أخر لحظة.

لقد حاول أن يجد - دائمًا - ما يسري به عن نفسه في كل أحوال حياته.

لقد كان الاثنا عشر شهرًا الأخيرة، واحدة من تلك المرات العديدة التي اعتقدنا أنها قد تكون السنة الأخيرة بالنسبة له.

وكان في كل مرة، يستطيع العودة متحديًا كل الظروف غير المواتية.

وحقًّا، كان والدي أكثر قدرة ومرونة عن جون مالك إيزو(*).

لقد نجح المتحدث في أن يجعل جمهور المستمعين إليه يبتسمون في مواجهة مفهوم الموت المؤلم.

في الجزء الثالث، نجح المتحدث في التعامل مع المفاهيم الروحية، كما نجح كذلك في تحقيق افتتان جمهور المستمعين بجانب مهم في شخصية بيتر (والده).

« لقد توصل أبي إلى التفكير بأنه قد تكون هناك أبعاد بديلة..»

« وكما ترون، كان لدى أبي حلم يتجدد دائمًا بأنه مع أمي، يبحران معًا في قارب في بحار الجنوب».

« إنه على الأحرى كان يعتقد أن هناك بعدًا جميلاً رائعًا لم يعشه من قبل، ويمكنه أن يعيش فيه وقتها..»

على الجانب الآخر، اعتقد أبي أيضًا أنه يمكنه العودة مرة أخرى إلى العائلة، التي كان يحيا معها بكل الوفاء والعرفان.

لقد كانت رغبة الحياة قوية ومفعمة لديه، كلما تحتم عليه الذهاب إلى مكان ما.. قد يكون ذلك الذهاب إلى السماء (الارتقاء)، وقد يكون إلى بعد آخر، ظل يحلم به.. وقد يكون إلى يوم الدينونة (البعث)..

(*) جون مالك ايزو واحد من الأشخاص الذين عاشوا حياة درامية بمعنى الكلمة - المترجم.

لـذا، فإنـه في المـرة القادمـة التـي تـرون فيهـا يختًـا، يقـف عـلى حافتـه رجـل رائـع، يـولي وجهـه صـوب اتجـاه الـريح الجنوبيـة الغربيـة، وأذنـاه تسـترقان سـماع أي صـوت، كـما لـو كانـت أعلامًـا ترفـرف، وشـغف البحـر يطـل مـن عينيـه... عليكم وقتهـا أن تنظـروا إلى هذا الرجل بمنتهى العمق والتأمل.. (فقد ترون أبي مرة أخرى - المترجم)..

« لأنكم لن تعرفوا مطلقًا ماذا كان يعني له هذا..»

وأخـيرًا اسـتطاع المتحـدث بمهـارة أن يـوجز (يضـع في كبسـولة) مـاذا كـان يعنـي والـده بالنسـبة لـه، في قائمـة جمـل مصـغرة مركـزة للغايـة وبسـيطة كـذلك للغايـة، كفلـت وصـول المفـاهيم الختاميـة المطلوبـة إلى جمهـور المسـتمعين، بدرجـة جعلـت كـل مـن سمع تلك الجمل، لازال يتذكرها:

«لقــد كــان بيــتر والــدى، وكــان صــديقًا عظــيمًا لــدىَّ، وســوف أفتقــده بشــدة لاتتخيلونها».

لقد آمن أبي بأن هويته لم تكن مرتبطة إطلاقًا باهتماماته أو مهنته.

وإذا افترضـنا أن أبي سـئل أن يعـرِّف نفسـه، فإنـه كـان سـيقول ببسـاطة: « أنـا رجـل وتلك هي الكيفية التي كان يرغب منا أن نتذكره بها..».

إننـى واثـق مـن أن كلـمات المتحـدث، لا سـيما الجمـل الأخـيرة منهـا، قـد جعلـت روح أبيه تبتسم.

في نهايــة التــأبين الــذى قدمتــه لوالــدتى (متــأثرًا بمــا يســمى فقــدان الأمومــة) اسـتخدمت باسـتماتة بطاقـة (آليـة) العاطفـة بـأقصى مـا يمكننـى في الجمـل الختاميـة.. لقد شـعرت أنـه كـان مـن واجبـى أن أنهـى حـديثى بشىء مـا يمكنـه أن يحـدث ذلـك الأثـر البـاقى لـدى الجمهـور الـذى اسـتمع إلىَّ، كـما لـو كانـت الرقصـة الأخـيرة التـي أؤديهـا في حيـاتى، متبوعـة بتظليلهـا بـبعض الـدموع إذا لـزم الأمـر. كـما أننـى أردت أن أتاكـد مـن أنهـم (جمهـورى) قـد قـدَّر بصـدق اللمسـات التفصـيلية المحبـة، لا سـيما تلـك اللحظـات التي ولدت فيها شقيقتى سو؛ إذ قلت:

« كانـت أمـى تعشـق السـفر بـالبواخر السـياحية.. وقبـل رحلتهـا الأخـيرة، كانـت « سـو »

قد أمضت أسابيعها، تتشكل في رحم أمى، كانت جنينًا رائعًا على وشك الوصول، وعندما ولدت « سو »، تنازلت أمى عن عشقها الأبدى في السفر آنذاك...

لقد تكونت الجملة الساحرة من كلمتين فقط، وكانتا باللغة الفرنسية..

تلك الكلمات التي استجلبت كل مشاعر فقد الأمومة لدى « سو » آنذاك، وكانتا أكثر كلمتين - في اللغة - مؤثرتين للموقف، وفي وداع أمى، في مشهد جنازتها الأخير: كانت الكلمتان.. « الآن.. رحلة سعيدة ياأمى ».

الشكوى:

عديد من الناس - بشكل غير صائب - يفترضون أننى أحيانًا أستمتع فعلًا بالشكوى، وهذا الاتهام غير دقيق؛ إذ إننى أستمتع دائمًا بالشكوى.

وهذا موقف مهم، حين تكون بحاجة إلى القدرة على أن تتحكم في انفعالاتك وعواطفك وتتحكم في مسارها، قبل أن تقرر الكلمات التي ترغب في قولها.. إذ إنك إذا سمحت لغضبك بأن يتحكم في سياق عرضك، فإنك في الغالب تميل للقيام بأداء أخرق مماثل للقول التالى:

»كل ما في الأمر أننى لا أستطيع أن أصدق كم أنتم أناس تفتقدون إلى روح الكفاءة؛ إذ لا ينبغى أن نضطر إلى إنفاق 800 دولار في الليلة، حتى نعامل بهذا الشكل، كما لو كنا قذارة يجب التخلص منها؛ هل تفعل ذلك باستماتة؟! أم أنك مجرد شخص غبى!!».

هذا موقف يستلزم منك أن تكون صادقًا مع نفسك، حتى إذا لم تكن مطلقًا بدرجة كافية لأن تقول هذه الكلمات للعاملين في فندق غالى التكلفة، عقب سفرك على متن طائرة لمدة إحدى عشرة ساعة، وهم لايستطيعون العثور على الحجز الذى قمت به.. الذى ترغب بالتاكيد في أن يعثروا عليه.. وللأسف، فإن كل ما في الأمر أنني لا أتمنى حدوث

ذلك، ولكننى أود أن أنوه إلى تلك الرغبة التي تجتاحنى، مرات عديدة، قبل أن أدرك أن التقنية التي استخدمتها في عرضى، تحتاج إلى قليل من تخفيف حدة الصوت الذى أؤدى به عرضى.

دعنا نطبق تقنية « الخط الأنبوبى » على الموقف السابق:

النتيجة الحاسمة: سيمنحك الفندق جناحًا خاصًّا لمدة أسبوع (مجانًا)، مع مزيد من الشمبانيا وحفاوة منقطعة النظير، كاعتذار تنسى معه ماحدث

تحليل الجمهور: يوضح أن العاملين بالفندق لديهم موقع البداية في الاهتمام الحقيقى بموقفى وأنهم حريصون للغاية على أن يفعلوا أى شىء منطقى لعلاج الموقف.

موقع الإنهاء: كونك منطقيًّا مع النفس، فإننى سأسترد هدوئى ورضاى عبر قدر معقول من الحفاوة، وزجاجة من الشمبانيا وعشاء مجانى.

القائمة المصغرة: ستكون مضطرًا إلى بذل مزيد من الجهد لتصنيف كل هذه الأداءات، ولكنك إن تمكنت من التصنيف، فسوف أكون سعيدًا بذلك.

العناصر الأساسية:

ما الذى يمكن أن تتوقعه بخصوص التكلفة؟

ما الذى حدث لك بالفعل؟

ما الذى سترغب في القيام به حيال ذلك؟

التثبيت الأول: « في المرة الأخيرة، التي أتت فيها صديقتى إلى باربادوس، (مدينة في اليونان) في عيد ميلادها الأربعين وكان سفرها على نفقتها الخاصة.

وفي هذه المرة، أردت لها أن تحيا أرق احتفال بعيد ميلادها، شهدته في حياتها.. ولكن بدلًا من ذلك، كان يتعين علينا أن ننتظر لمدة ساعة لكى نظفر بحجرة نقيم فيها.. أتمنى أن تتفهم لماذا كنا في غاية الضيق »..

التثبيت النهائى: « أتمنى أن تتوصل إلى شىء ما، يضمن لنا بالفعل أن تكون لدينا

ذكريـات طيبــة عــن معــدل ومســتوى الخدمــة هنــا، بــدلًا مــن أن تكــون لــدينا ذكريـات حزينة وغاضبة ».

لقــد حصــلنا عــلى الجنــاح (لــيس مجانًــا حقًّــا، ولكــن بتكلفــة الغرفــة نفســها؛ أى بمعــدل أقــل مــن المعــدل العــادى)، وعشــاء هديــة، وزجــاجتين مــن الشــمبانيا، وقــدر مــن الحفــاوة، يضــمن لنــا تقــديرًا معقــولًا ومعاملــة ماديــة تراعــى طبيعــة الاعتــذار عــن التــأخير الذى حدث في استلام الغرفة.

الدروس الرئيسية:

تحكم في عواطفك وعبر عنها ولاتسمح لهذه العواطف بأن تتحكم فيك.

كن حسّاسًا، سواء أراد الجمهور بالفعل أن يساعدك أم لا.

تأكد من أن موضع الاختتام (الإنهاء) المفضل لديك لايعوق طريقة عرضك.

تأكــد مــن أن عمليــة تثبيــت العــرض المبدئيــة حــادة وذات نوعيــة محــددة للغايــة، دون أن تسىء استخدام ما لديك من حساسية.

ابحث عن الفرص التي تسمح لك لكى تبتسم بدلًا من أن تتجهم.

الحصول على تصنيف:

إن ســلاحك الــرئيس في هــذا الموقــف هــو أن تــنجح في تطبيــق تقنيــة « عقلــة الإصــبع المجــردة» الســاحرة.. دعنــا نواجــه الحقيقــة التاليــة: إن الحصــول عــلى الآف الجنيهات، كقيمة عن التصنيف، لهى نتيجة رائعة حاسمة.

إن مفتــاح النجــاح يكمــن في التركيــز، حتــى خــلال التواصــل الأكــثر ســببية مــع موظفى خط الطيران في المطار.

منــذ عــدة ســنوات مضــت، ذهبــت طيرانًــا إلى الولايــات المتحــدة عــلى أحــد شركـات الطـيران (X)، ومـررت بوقـت فظيـع للغايـة.. كانـت مقاعـد الطـائرة صـغيرة الحجـم، بشـكل لا يبعــث عــلى الراحــة مطلقًــا، ولم يتلــق المســافرون المنتظــرون للرحلــة الخــدمات اللائقــة

بـالعملاء.. وعنـدما وصـلنا إلى المطـار- الـذى هبطنـا فيـه - في أثنـاء رحلـة العـودة، كنـا أشـبه بالمقيـدين إلى المقاعـد لمـدة إحـدى عشرة سـاعة أخـرى مـن عـدم الرضـا أو السعادة.

وعلى أيـة حـال، كنـت سـعيدًا بـأن أكتشـفت ذلـك آنـذاك، بسـبب مـا قمـت بـه مـن إجـراءات تغيـير مسـار العـودة؛ إذ غـيرت رحلـة عـودتى لتكـون عـلى طـائرة مـن خطـوط شركـة طـيران أخـرى (Y)؛ مـما أعطـانى الفرصـة لأن أسـتغل الموقـف وأحسِّـن البيئـة (الظـروف) التـي سـتكون فيهـا رحلـة العـودة إلى البيـت. لقـد اسـتخدمت هـذا التثبيـت، بصورة صحيحة، في بداية المحادثة مع موظف الحجز، في شركة طيران (Y):

" إننـى سـعيد للغايـة لقيـامى بـالطيران عـلى خطـوط شركـتكم، بـدلًا مـن شركـة (X)؛ لدرجـة أنـه لـيس لـدىَّ مـانع - حقيقـة - بالمكـان الـذى يكـون فيـه مقعـدى بالطائرة؛ لأننى أعرف أنها ستكون تجربة طيران رائعة ".

ثـم أخـبرتهم، عندئـذ، عـن الكـابوس الـذى عانيتـه مـع شركـة الطـيران (X)، ومـدى التنـاقض بـين أدائهـا، والأداء الـذى تقدمـه شركـة(Y).. لقـد نجحـت في التوصـل إلى تلـك الجملة المركزة المعبرة:

" ربمـا تعتـبر الشركـات الجويـة الأخـرى نفسـها المفضـلة لـدى العـالم، لكـنكم بالتأكيد المفضَّلين لدىَّ ".

إن قـراءة تلـك الكلـمات عـلى وجـه صـفحة بـاردة مطبوعـة، قـد تحمـل لـك أثـرًا باهتًـا أو بعضًا من الأثـر المقصـود إحداثـه.. وقـد تعتقـد أن هـذا الـنمط مـن مـوظفى شركـات الطـيران قـد سـمعوا هـذه العبـارة مـرارًا قبـل ذلـك، وذلـك مـايجعلنى أعتمـد عـلى إيقـاع الكلمـة الصـوتى ومـا تثـيره في نفـس المسـتمع مـن تـأثير يتناسـب مـع الموقـف، حتـى إذا صـدرت منـك بصـفات حماسـية مبالغًـا فيهـا. وعـلى أيـة حـال، فبمجـرد أن جلسـت إلى مقعـدى في مـتن الطـائرة، فوجئـت بالشـخص الـذى قـام بفحـص أوراقـى، ينتحـى بى جانبًـا، وقـد أخـذ منـى تـذكرتى ذات الدرجـة الاقتصـادية (كتصـنيف) للسـفر عـلى مـتن الطـائرة، وأعطـانى بـدلًا منهـا تـذكرة

في الصف الأول من الفئة الأولى المتميزة.

لقد أنجزت نتيجتين حاسمتين (هذا ماقصده المؤلف بقوله ضربتين قاضيتين - المترجم)؛ لأنني لم أسافر على الدرجة الاقتصادية التي حجزت عليها، والثانية لأنه لم يتم تصنيفى على درجة أعلى، كنوع من التقدير الذى أحدثته عبارتى.

إن مفتاح نجاحى في ذلك كان يكمن في كونى قادرًا على أن أعبر عن محتوى شعورى حقيقى صادق، يصل بالتأثير الذى أرجوه إلى رد الفعل الذى أبتغيه من تلك الجملة المصغرة المبهرة.. إن احتفائى واهتمامى غير المسبوق بصياغة ما أعرضه من كلمات كان عبقريًّا بكل ماتعنى الكلمة من معنى.

ومنذ فترة قريبة للغاية، كنت أقوم بفحص أوراقى في مكتب حجز لدى شركة طيران على خطوط شركة بانكوك. لقد تم بالفعل تحذيرى برسالة إلكترونية أن الرحلة بصدد تأجيل القيام بها لعدة ساعات؛ لذلك لم أندفع متعجلًا إلى المطار. ولم يكن هناك صف - بطبيعة الحال - لفحص الأوراق (إذ كان الجميع في انتظار إقلاع الطائرة التي تأخرت ساعتين - المترجم). إن تحليلًا سلسًا ومباشرًا للجمهور كان يعنى أننى لا أحمل في ذهنى أى نوع من الكلمات الغاضبة التي اعتاد موظفو الطيران سماعها من كل عملائهم الذين كانوا في عذاب الانتظار لمدة ساعتين. كذلك، وضعت في اعتبارى أن الناس يحترمون بشدة أولئك الذين يحافظون على ابتساماتهم وهدوء كيانهم وسمعتهم الراقى بصورة غير مألوفة.

لذا، وبكل ما أمكننى من ابتسام وسكينة، كانت خطة التثبيت في البداية أن أقول:

إننى على ثقة من أن كل واحد الحاضرين كان غاضبًا منكم هذا المساء، ولكننى سأكون سعيدًا إذا استطعتم وضعى في طائرة لا يتأخر إقلاعها عن الاثنتى عشرة ساعة القادمة».

وفيما لايقل العدد عن أربعة من هؤلاء الموظفين انحنوا لى، وبادلونى ابتسامتى بابتسامة أكثر اتساعًا منها.. بل إن رئيستهم قالت لى - بالفعل - « أنت أول شخص، يتحدث إلينا - في هذه الليلة - بمثل هذه الابتسامة العريضة ».

لقد نجم عن ذلك، أن قررت هذه الرئيسة رفع تصنيفى من الدرجة الاقتصادية إلى درجة المسافر العالمى الأعلى، وهى درجة أفضل مما حجزته، فاعتذرت لها شاكرًا، فما كان منها - بعد مشاورات لبعض الوقت مع رؤسائها - إلا أن أضافت إلى تذكرتى مزايا، تسمح لى باستخدام مقعد سريرى مسطح للنوم، مع كوكتيل مشروبات مجانى، ومقعد رجال أعمال (لقد تجاوزت قيمة هذه المزايا ما يساوى ألفى جنيه بعملة بانكوك).

وبمجرد أن غادرت الصالة، كان جمهورى قد تجاوز سبعة أفراد (كانوا أربعة في البدء - المترجم)، الذين مازالت في محل دائرة اهتمامهم وانجذابهم إلىّ.. لقد أحببت أن أفكر بأنه إذا قمت بالتحدث إليهم، فإنهم سيذهبون بي، في نهاية الأمر، إلى الكابتن، قائد الطائرة (يقصد المؤلف من فرط حماسهم وإعجابهم به - المترجم..).

ولكن وأدًا لكل خيالاتى التي راودتنى آنذاك.. دعنى أقدم لك المكونات الحرجة لمخطط الاستدراج وإعادة التصنيف باستخدام تقنية « عقلة الإصبع المجردة»:

- لا تجر فحص الطيران إلكترونيًا.. بل يتعين عليك أن تتأكد أنك بإمكانك التواصل مع عنصر بشرى وليس إلكترونيًا.
- عليك أن تقرر - بدقة - إذا ما كان أى شىء في الموقف، في ذلك اليوم، يمكنك الاستفادة منه كميزة أم لا.
- استخدم مدخل التثبيت (البدء / الختام) والجملة (القائمة) المركزة التي تبدو عبقرية غير مسبوقة، وتشعر أنها كذلك.

إننى آمل بشدة أن نتمكن يومًا ما من أن نلتقى في صالة مغادرة لدرجة رجال الأعمال (المسافرين جوًّا)، وفي مناسبة، نضمن فيها جيدًا سفرنا المريح من خلال تطبيقنا البارع لتقنية «عقلة الإصبع المجردة» البسيطة، دون الاضطرار إلى قياس حجم ماتحويه حافظتينا من أموال.

موجز تقنية « الخط الأنبوبى »

حاسمة
تقرير النتيجة التى يمكن أن تكون الأفضل إقناعًا

تحليل
اطرح أسئلة عن: من، لماذا، يرغب، يحتاج، يجب

مواقع
حدد نقاط البداية لجمهورك وحدد النقاط الختامية المفضلة لديك

جملة / قائمة
أبدع جملة مركزة موجزة ساحرة

عصف ذهنى
كون مانشيتات (رؤوس موضوعات) من الجملة المركزة التي أبدعتها

مرشّحات
قم بتوجيه هذه المانشيتات صوب مُرَشِّح الحقيقة والمرشح المضاد

عناصر
بعد تنقية المانشيتات، حولها إلى قائمة مرتبة من العناصر الأساسية

اكتب
اكتب الكلمات التي تدعم كل مانشيت من المانشيتات التي كونتها

حرِّر
حرِّر الكلمات التى كتبتها وقم بتدوينها لتشكل القاعدة الأساسية

ثبِّت
قم بتكوين مدخل تثبيت جمهورك الأول والختامى

التنفيذ أو الاستلام
قم بتوصيل المحتوى النهائى لحديثك أو تحويله إلى بطاقات، أوراق، أو شرائح يتم عرضها على الجمهور

المصطلحات الرئيسة المتعلقة بتقنية

" عقلة الإصبع المجردة "

نتيجة قاصمة (ضربة قاضية)

هـي النتيجـة التـى في عـالم مثـالى بـالمعنى الحـرفى للكلمـة التـى ترغـب في تحقيقها مـع جمهورك المستهدف.

موقع البدء (نقطة البدء)

هـي مـا تقتقـده أو يشـعر بـه الجمهـور فـيما يتعلـق بـالعرض وموضـوعه، قبـل أن تبدأ بعرضك فعلًا..

موقع الختام

هـي مـا تـود مـن جمهـورك أن يفكـروا بهـا ويعرضـوه أو يشـعروا بـه عنـد نهايـة عرضك، مع الوضع في الاعتبار تلك الحقيقة العملية الكاملة للموقف.

مركزة مصغرة جملة (قائمة)

هـى تتـابع لكلـمات، يمكنـه بسرعـة وبأسـلوب سـاحر أن يلخـص جـوهر عرضـك الذى قمـت بـه، بأسـلوب يتشـكل - نوعيًّا - حسـب احتياجـات جمهـور نـوعى في وقـت خاص.

العناصر الأساسية

هى المانشيتات التى تشكل محور الجزء الرئيسي من العرض.

النص الأساسي

هـو الصـيغة التـى يتضـمن العـرض الحقيقـي منهـا 70% مـن الكلـمات التـى سـتقال بالفعل في الحدث العرض.

التثبيت

هــو تتــابع حــاد وصــادم للكلــمات التــى يمكنهــا أن تســتجلب وتحــتفظ بــاهتمام الجمهور.

التثبيت الأول (الصقل الأولي)

الذى يجب أن يتشكل أو يتضمن في عرضك.

التثبيت الأخير (الصقل الختامى)

يجب أن يكون الجمل الأخيرة المحددة.

نبذة عن المؤلف



جراهــام ديفــز محــام لــدى المحــاكم العليــا، والــرئيس الســابق لاتحــاد كمــبردج، وقــد أصــبح واحـدًا مـن أكـثر مـدربي العـرض في المملكـة المتحـدة قدرة وبراعـة. لقـد عمـل كمتحـدث عـارض، ومـدرب للعــرض لصــالح أكــثر مــن مئــة مؤسســة وهيئــة دوليـة، وتضـم قائمـة عملائـه الفرديـة مـديرين تنفيـذ يـين ومشـاهير، وأبطـالاً أو ليميـين رياضـيين وسـبعة أعضــاء مــن حــزب المحــافظين. وفي دوره كرائــد في طليعــة الممارســين للعــرض والمــدربين عليــه، فإنــه ضــيف منــتظم عــلى محطــة « بي بي سي »، وقنــاة « ســكاي نيــوز »، ومحطــة «سي إن إن»، يقــوم بتحليــل الخطــب والأحاديــث السياسة الرفيعة الشأن.

يمكنكم التواصل على الموقعين التاليين:

www.grahamdavies.co.uk

www.straighttalking.com.uk

لمعرفــة تفصــيلات أكــثر عــن تــدريب العــرض والانخــراط في التحــدث، يمكنــك الاتصال بـ« جراهام » عبر الموقع التالى:

graham@grakadavies.co.uk

أو على الهاتف التالى: 02079377758

شكر وتنويه

لقـد ألهمنـى أصـدقائى في نقابـة المتحـدثين المهنيـين ودعمـونى بشـكل غـير مسـبوق.. والتاليـة أسـماؤهم كـانوا ذوي أثـر حاسـم في سـلامتى الذهينـة ومحـافظتى عليهـا، أثنـاء كتـابتى للكتـاب، وهـم: بـول برايـدل، وارن إيفـيرت، تـيم جـارد، جـان چـون، روجـر هاروب، جراهام چونز، بول ماكجى، روى شيبارد، وآلان ستيڤينز.

لقـد كـان دان بونـد شريـكى في الأعـمال التجاريـة التـى لـدينا، ومـدربًا، وصـديقا صـبورًا ومـنظمًا، ومنظـرًا أصـليًا لعـدد ضـخم مـن المفـاهيم الـواردة في هـذا الكتـاب. دان، لك منى جزيل الشكر على كونك دائمًا بجانبى طوال تأليفي للكتاب.

كيـف أولدفيلـد، الزوجـة الثانيـة الرائعـة لأكـبر أولادى.. إننـي أوصي بهـا لكـل مـن يرغب في كتابة كتاب ما، لاسيما إذا كان كتابه الأول...

الرعايـة التكنولوجيـة الفائقـة التـى حظيـت بهـا مـن هانيـان دوسـانى وتـراسى كـين، واللـذين قيمـتهما تتجـاوز كـل الحـدود، وقـد كانـا جـزءًا مـن نصيحة غاليـة، أوصـانى بهـا كل من آلان سامز، وكريس ستيل، وستيف شاى.

كـذلك أتوجـه بالشـكر إلى أنـدرو كورليـت لكونـه مستشـارى الـذي لايتعـب، وشـكرًا للسـيد دافيـد كالديرهيـد لكونـه الشـخص الـذى يمكـن أن أحادثـه كعضـو فنـي السـاعة الثالثة صباحًا.

شكرًا للسيد حيدون جوزيف لطاقته الهائلة وإخلاصه وإيمانه العميق..

شـكرًا لماريـك كريوالـد لكونـه معتوهًـا بدرجـة كافيـة لأن يقـوم بمكالمـة تليفونيـة باردة مع الناشر كانستون..

وأخيرًا شكرًا لنيكول جايتس لإيمانها الشديد بهذا الكتاب لموافقتها على معالجة المسوَّدة الأولى التى كتبت بعد لقائنا الأول الخمسة وعشرين عامًا، ولجعلى أنتظر فراغها من المسودة بعد 4 سنوات كاملة.

من أهم مصطلحات الكتاب

(A)

قاعدة بعد العشاء - مفكرة اختيار الحكاية - إجابة أسئلة - إثارة - قلق - نطاقات اهتمام - تحليل جمهور - تركيز جمهور - تصميم جمهور - بحث متعلق بالجمهور - مناطق الجمهور - شعائر مكافأة.

(B)

خلفيات - نص أساسي - أحوال معركة - حديث - عرض أفضل رجل - متلازمة أفضل رجل - مزج - لغة الجسد - عصف ذهني - نقاط أساسية.

(C)

بطاقات - كروت - نقاط توضيح - كُتَّاب كوميديون - منطقة راحة - شكاوى - منظمو اجتماع عبر الألياف - نغمة حوارية.

(D)

شرائح معيبة - حوار - تمايز - حفلة عشاء متميزة

(E)

تحرير - عواطف - مشاعر - بيئة - بدع - ابتداع - ملخصات تنفيذية - تواصل بصري.

(F)

مرشِّح حقائقى - خطبة والد العروس - مرشحات صيغة أولية- صقل أولي - عروض رسمية.

(G)

إيماءات - التقسيم إلى مجموعات.

(H)

ميكروفونان محموله باليد - عداوة - اختيار فكاهة.

(I)

انطباعات - حيل مراوغة مهنية - تفاعل - تواصل.

(K)

عناصر أساسية - نتيجة قاصمة - قاضية.

(L)

متطلبات الدقيقة الأخيرة - إضاءة.

(M)

محاورات إعلامية - ذاكرة - جملة مركزة.

(N)

أعصاب - ملاحظات.

(o)

مشتركون على خط واحد - محاورات على خشبة المسرح.

(P)

معدل سير - مناقشة جماعية مخططة سيناريوهات ورقية - شاشات بلازما - ممارسة.

(R)

فحص الحقيقة - وضع المؤشرات.

(S)

عروض للجالسين - شرائح - عمليات الصقل.

(T)

قائد فريق - منتديات هاتفية - حدود زمنية.

(V)

تحكم صوتي.

(W)

موسيقى مصاحبة.



من أهم أدوات العرض المعروفة للإنسان ليست عرض شرائح مكتوبة (باوربوينت) أو لوحات توضيحية .بل أهم أدوات العرض هي الإنسان نفسه، فربما كنت تكره تنفيذ وأداء عروض العمل التقديمية .أو تكره الاستماع إليها؛ لأن معظمها عروض طويلة جدًا ومفصلة أكثر من اللازم ومملة للغاية.. وسواء كنت تتحدث إلى شخص واحد وجهًا لوجه، أو عشرين شخصًا في غرفة اجتماعات، أو مائة شخص في قاعة احتفالات، فالأمر كله يتعلق بالكلمات والعبارات التي تقولها وكيف تقولها.

وهذا الكتاب الممتع والثري والمريح يصل بك إلى جميع حالات العرض التقديمي. حيث يعرض لك "جراهام دافيز" المولع بالتدريب، فن العرض، ومفهوم المدرب التقديمي، وطرق استخدام أدوات العرض، وكيفية تطبيقها على كل ما يتعلق بمحادثات عروض الأعمال، من العروض التقديمية واسعة النطاق، لإعطائك الوضوح والثقة والتأثير في كل تحدٍّ للمحادثات التي ستواجهها في أي وقت أثناء تقديمك للعرض.

و"جراهام دافيز" مؤلف هذا الكتاب، يقوم بتدريب الأفراد البارزين من عوالم الأعمال والسياسة والترفيه على هذه التقنيات بالضبط خلال السنوات الخمس والعشرين الماضية.


ISBN 978-977-722-139-9





8 شارع أحمد فخري مدينة نصر - القاهرة . تليفاكس :23490242- 23490419 (202)
elarabgroup@yahoo.com info@arabgroup.net.eg
www.arabgroup.net.eg